

بسم الله وبعد: تم الرفع بحمد الله من طرف

بن عيسى قرمزلي متخرج من جامعة المدية

تخصص: إعلام آلي

التخصص الثاني: حفظ التراث بنفس الجامعة

1983/08/28 بالمدية – الجزائر-

الجنسية الجزائر وليس لي وطن فأنا مسلم

للتواصل **وطلب المذكرات** مجانا وبدون مقابل

هاتف : +213(0)771.08.79.69

بريدي إلكتروني: benaissa.inf@gmail.com

MSN: benaissa.inf@hotmail.com

فيس بوك: http://www.facebook.com/benaissa.inf

سكايب:benaissa20082

دعوة صالحة بظهر الغيب فربما يصلك ملفي وأنا في التراب ....

أن يعفو عنا وأن يدخلنا جنته وأن يرزقنا الإخلاص في القول والعمل..

ملاحظة: أي طالب أو باحث يضع نسخ لصق لكامل المذكرة ثم يزعم أن المذكرة له فحسبنا الله وسوف يسأل يوم القيامة وما هدفنا إلا النفع حيث كان لا أن نتبنى أعمال الغير والله الموفق وهو نعم المولى ونعم الوكيل....

لا تنسوا الصلاة على النبي صلى الله عليه وسلم

صل على النبي – سبحان الله وبحمدك سبحان الله العظيم-

بن عيسى قرمزلي 2012

أثر تطبيق معايير الجَوْدة الشاملة في أداء دوائر القبول والتسجيل
دراسة ميدانية على الجامعات الخاصة الأردنية

The Effect of Applying Quality Management Criteria on the Performance of Admission & Registration Offices: A Field Study on the Jordanian Private Universities

إعداد

على حمدان حمد أبو برهم

المشرف

أ.د.محمد عبد العال ألنعيمي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في
تخصص ((إدارة الأعمال))

جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا
كلية الأعمال

يناير 2009

تفويض

إنا الموقع أدناه (**على حمدان حمد أبو برهم**) أفوض جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات الجامعية أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها .

الاسم :على حمدان حمد أبو برهم

التوقيع:

التاريخ:

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة و عنوانها أثر تطبيق معايير الجَوْدة الشاملة في أداء دوائر القبول والتسجيل(دراسة ميدانية على الجامعات الخاصة الأردنية)

وأجيزت بتاريخ ..../........./

أعضاء لجنة المناقشة التوقيع

1-أ.د. محمد عبد العال النعيمي مشرفاً ورئيساً ....

2-أ.د. كامل محمد المغربي عضواً ....

3 – أ.د نجم عبدا لله العزاوي عضواً ....

4- د. خالد محمد طلال بني حمدان عضواً خارجياً ....

الإهداء

إلى.............................

من تاقت نفسي لزوم صحبتهما ومن رعوني طفلاً صغيراً وشجعوني راشداً كبيراً تعجز ذاكرتي أن ترد لهما إلا الجميل والدي وأمي الحبيبة رحمهما الله وأسكنهم فسيح جناته.................

زوجتي العزيزة
من شاركتني طعم الحياة وبادلتني الإخلاص والوفاء فكانت لي نعم الرفيق...ربي اجزها خير الجزاء.

أبنائي عبير و عامر وعلاء وعدي وعمار ....رياحين الحياة ومذاق الحب والرحمة أصلحهم ربي وكتب لهم التوفيق والسعادة في الحياة الدنيا والآخرة اللهم آمين..............

أخي عمر,ابن أخي عماد الدين فكانوا لي نعم الرفقاء استضيء بآرائهم و أتشجع بأقوالهم جزآهم الله خير الجزاء .

أهدي هذا العمل المتواضع

شكر وتقدير

الحمد لله حمد الشاكرين, على جلال فضله وعظيم نعمه , الحمد لله الذي أعطاني الصبر على هذه الدراسة , و يسر لي من الوقت والجهد والصحة والعزيمة مما أعانني على إتمام هذه الرسالة إنه على كل شيء قدير , والصلاة والسلام على سيدنا محمد و على آل بيته الأخيار الأطهار. حقا لقد كانت كتابة هذه الرسالة محنة ممتعة لي شاكراً كل من ساهم معي مادياً أو معنوياً وبعد.......................................

فالشكر لا يمحوه الشكر وإن كان يثلج الصدور فالشكر إلى أستاذي الفاضل الأستاذ الدكتور محمد عبد العال النعيمي الذي كان عوناً لي في إتمام هذه الرسالة على أكمل وجه صاحب البصمة الواضحة على هذا الجهد العلمي المتواضع. ولقد كان نبراساً لي في الإرشاد والنصح والعمل الدءوب والمساعدة والشكر الجزيل إلى الأستاذ الدكتور محمد عطية مطر عميد الدراسات العليا ،وعميد كلية الأعمال الأستاذ الدكتور عبد الناصر نور ورئيس قسم إدارة الأعمال الأستاذ الدكتور كامل المغربي وأساتذة القسم الذين لم يبخلوا على بالنصح والإرشاد لما أبدوه لي من مساعدة وخدمات جليلة فلهم مني جزيل الشكر والعرفان . وكذلك أشكر السادة أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بمناقشة رسالتي هذه وتحمل أعباء قراءتها وتقييمها، وتزويدي بآرائهم وملاحظاتهم التي ستكون من شأنها أن تسهم في تصويب أخطائها وتدارك ما قد يعتريها من أسباب الخلل والنقص.

وصلى الله على نبينا محمد وآله وصحبه وسلم

الباحث

على حمدان حمد أبو برهم

المحتويات (Contents)

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني:- الإطار النظري و الدراسات السابقة

الفصل الثالث :- منهجية الدراسة

الفصل الرابع: مناقشة نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات

الفصل الخامس:- الاستنتاجات والتوصيات

.

قائمة الجداول (Table List)

قائمة الأشكال (Figures List)

قائمة الملاحق

أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة في أداء دوائر القبول والتسجيل

دراسة ميدانية على الجامعات الأردنية الخاصة

إعداد
على حمدان حمد أبو برهم

إشراف
الأستاذ الدكتور محمد عبدا لعال النعيمي

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى عمل دوائر القبول والتسجيل بالجامعات الأردنية الخاصة من أجل الوصول إلى رؤيتها المستقبلية والعمل على تقديم أفضل الخدمات بما يتوافق مع مستجدات العصر التي تعتمد على تطبيق معايير الجودة الشاملة وأثر تطبيقها في أداء دوائر القبول والتسجيل من وجهة نظر الطلبة والعاملين في دوائر القبول والتسجيل وذلك من خلال تحقيق الأهداف الآتية :-

- التحقق من وجود علاقة ذات دلالة إحصائية تربط بين معايير الجودة ومستوى أداء دوائر القبول والتسجيل
- التحقق من وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين(تطوير الخدمات وتحسينها, ومقاييس العمليات، ومقاييس المخرجات، وجودة الإدارة) ومستوي أداء دوائر القبول والتسجيل.

تكونت استبانة الدراسة من (51) عبارة عرضت على الطلبة والعاملين في دوائر القبول والتسجيل ومن لهم علاقة بها.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أبرزها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية مدى تطبيق لمقاييس(العمليات، والمخرجات، وجودة الإدارة وتطوير الخدمات وتحسينها) ومستوى أداء دوائر القبول والتسجيل.

The Effect of Applying Quality Management Criteria on the Performance of Admission and Registration Offices: A Filed Study on Jordanian Private Universities

By Ali Hamdan Hamed Abu Barham

Supervisor
Prof. Mohammad Al-Nuaimi

Abstract

The objectives of this work were to get the introduction of the actual work of the Departments of Admission and Registration at the Jordanian Private Universities in an attempt to know their future perspectives which leads to offer the best performance of the modern needs in comply with T.Q.M and to show its effect on the process of application at work from the students' as well as the admission and registration personnel's points of view in accordance with the implementation of the following objectives.

To make sure whether there is a statistical relation between T.Q.M (operations, outputs, administrative quality and the improvement of services) and the performance of departments of admission and registration or not.

The sample of study consisted of 51 statements given to students and the personnel of the departments of admission and registration. The study reached the following conclusions, A statistical relation was found between T.Q.M (operations, outputs, administrative quality and the improvement of services) and the performance of departments of admission and registration.

تمهيد

إن مناقشة أثر تطبيق معايير الجودة في دوائر القبول والتسجيل بالجامعات الأردنية الخاصة من المواضيع المهمة التي أثارت ولا تزال تثير جدلاً كبيراً في الجامعات وفي المؤتمرات السنوية للمنظمة العربية للمسئولين عن القبول والتسجيل وكذلك بالنسبة للمديرين في دوائر القبول والتسجيل المختلفة .

لقد تشعبت الكتابات في أوراق العمل المختلفة في هذا المجال ،وطرحت وجهات نظر متعددة مثلت تيارات فكرية لتعامل هذه الدوائر مع الطلبة من جهة ومن جهة أخرى عكست هذه العلاقة طبيعة التطور التكنولوجي كمفهوم ذي علاقة مع العديد من عمل هذه الدوائر كالأداء والشفافية ومعالجة مشكلات قبول الطلبة وتسجيلهم والإبداع بشكله العام والتكنولوجي بشكله الخاص. ومن جانب آخر طورت معايير وقياس مختلف عمليات القبول والتسجيل وعرضت مداخل متعددة لمفهوم تطبيق معايير الجودة في دوائر القبول والتسجيل.

وإذا كانت نتيجة دوائر القبول والتسجيل في الجامعات الأردنية الخاصة بشقيها الخدمي للعملاء الداخليين والخارجيين قد تطورت خلال العقود الأخيرة تحت تأثير المنافسة والتغيير في توقعات العملاء ،وباتت أكثر فأكثر ممارسة لخدمة الطلبة والإدارة والتعليم العالي التي أصبحت شريكاً في التنمية والتحسين المستمر.

وفي هذا السياق ، يتعين على إدارة الجامعات أن تضع المسئولية على عاتق دائرة القبول والتسجيل في صلب استراتيجياتها ، إذ إن هذه المسئولية هي في المقام الأول رسالة صدق تهدف إلى تحسين الخدمة من خلال تناول مشكلات الطلبة وإيجاد حلول عملية لها بإتباع تطبيق معايير الجودة الشاملة . وعلى سبيل المثال، يمكن لهذه الدوائر في الجامعات الأردنية الخاصة أن تركز استراتيجياتها الخاصة في حل المشكلات والتي تقف عائقاً في وجه الطلبة والعمل على التصدي لها وتنحصر في (القبول ،والتسجيل ، والتسجيل المتأخر ، والسحب والإضافة , تطبيق معايير الجودة في أعمال التسجيل) .

ولتوفير مظلة تنطوي تحتها تطبيق معايير الجودة الشاملة في دوائر القبول والتسجيل والعمل الصحيح من الوهلة الأولى لا بد من توحيد المعايير وإسناد مهمة تطبيقها إلى موظفين مختصين في الدائرة.

واستناداً إلى ما تقدم. تألف هيكل الدراسة من خمسة فصول :

عُقد الأول، لإطار الدراسة العام، متضمناً مقدمة الدراسة، ومشكلتها، وأسئلة الدراسة وفرضياتها، وأهمية الدراسة وأهدافها، ومحددات الدراسة وأنموذجها، والتعريفات الإجرائية للدراسة.

وأفرد الثاني، للإطار النظري للدراسة والدراسات العربية والأجنبية السابقة ،إذ احتوى على مقدمة ،ومبادئ الجودة الشاملة ومحاورها ومبررات تطبيق معاييرها في دوائر القبول والتسجيل ومعوقات تطبيقها وفوائدها ومبررات تطبيقها وقبول الطلاب والإرشاد والتسجيل المتأخر والانسحاب والإضافة والإعفاء من بعض المقررات والجدول الدراسي وجدول الامتحانات وإجراءات تطبيق معايير الجودة الشاملة في كل منهم على حدة.

وخُصص الفصل الثالث لمنهجية الدراسة المتضمنة مقدمة ،وإجراءات الدراسة ومنهجية البحث ومجتمع الدراسة وعينتها وأدوات جمع البيانات والمصادر الثانوية وأداة الدراسة والمعالجة الإحصائية.

وتطرق الفصل الرابع المتضمن المقدمة، ومناقشة نتائج التحليل الإحصائي واختبار فرضيات الدراسة، متضمناً مناقشة أسئلة الدراسة ونتائجها بالإضافة إلى نتائج فرضيات الدراسة.

وختم الفصل الخامس الدراسة، بمحصلة ختامية لأهم الاستنتاجات النظرية والعملية واستكمالاً لمستلزمات الدراسة وفي ضوء ما تقدم من مفاهيم، وتأسيساً على ما تم عرضه من نتائج وتوصيات عرضت مجموعة من التوصيات. والمراجع العربية والأجنبية.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1-1 المقدمة

2-1 مشكلة الدراسة وأسئلتها

3-1 فرضيات الدراسة

4-1 أهمية الدراسة

5-1 أهداف الدراسة

6-1 محددات الدراسة

7-1 نموذج الدراسة

8-1 التعريفات الإجرائية

1-1المقدمة

تواجه دوائر القبول والتسجيل بالجامعات الأردنية الخاصة زيادة حدة المنافسة فيما بينها في تقديم الخدمة للطلبة بتطبيق معايير الجودة الشاملة وهي إحدى النظم المتبعة لمواجهة هذه التحديات بحيث تجعل جميع العاملين على علم بأن الجودة في خدمة العملاء هو الهدف الأساسي لهذه الدوائر .

وتضع نصب أعينها التحسين المستمر للأداء في جميع المستويات والعمل بشكل صحيح من الوهلة الأولى ولما تواجهه هذه الدوائر من حدة المنافسة وحتى تصل إلى الميزة التنافسية لتحقيق المكاسب وزيادة في رضا العملاء بتحسين جودة الخدمة ورفع مستوى العاملين فيها عن طريق التدريب المستمر لا بد من تطبيق معايير الجودة الشاملة كمدخل ونظام متكامل ومتفاعل للوصول إلى تميز هذه الدوائر وتفوقها والارتقاء بها إلى مصاف الجامعات المتقدمة والعمل على رفع مستوى جودة مخرجاتها وتهيأت توفير الخدمة بمستويات عالية من الجودة، وهذا يأتي عن طريق إتباع معايير الجودة الشاملة للوصول إلى أهدافها. ومن هنا تأتي هذه الدراسة من أجل التعرف إلى درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في دوائر القبول والتسجيل بالجامعات الأردنية الخاصة من وجهة نظر العاملين بدوائر القبول والتسجيل والطلبة في هذه الجامعات.

2-1 مشكلة الدراسة وأسئلتها :-

تتمثل مشكلة الدراسة في أن دوائر القبول والتسجيل بالجامعات الأردنية الخاصة

في عملها بالنسبة لقبول الطلبة وتسجيلهم تواجه الكثير من الصعوبات سواءً بالنسبة لقبول الطلبة أو تسجيلهم أو تقديم الخدمة لهم وأن مستوى الأداء منخفضا أو متوسطا وذلك بسبب عدم استخدام معايير الجودة الشاملة في عملها.

تحاول هذه الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية:-

1- ما هي درجة العلاقة التي تربط بين أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة وأداء دوائر القبول والتسجيل
2- هل هناك علاقة بين معايير الجودة لقياس العمليات وأداء دوائر القبول والتسجيل
3- هل هناك علاقة بين مقاييس جودة الإدارة في اتخاذ قراراتها ومستوي أداء دوائر القبول والتسجيل
4- هل العاملون في دوائر القبول والتسجيل لديهم الخبرة والمعرفة في تطوير وتحسين الخدمات وتطبيق معايير الجوْدة ؟

3-1 فرضيات الدراسة:-

يمكن صياغة فرضيات الدراسة على النحو الآتي:-

أولا:- H01 الفرضية الأولي لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطوير وتحسين الخدمات في دائرة القبول والتسجيل ومستوى أداء دوائر القبول والتسجيل.

ثانيا:- H02 الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معايير الجودة لمقاييس العمليات ومستوى أداء دوائر القبول والتسجيل.

ثالثا:- H03 الفرضية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معايير مقاييس المخرجات ومستوى أداء دوائر القبول والتسجيل .

رابعا:- H04 الفرضية الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مقاييس جودة الإدارة الجامعية ومستوى أداء دوائر القبول والتسجيل.

4-1 أهمية الدراسة :-

تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية مجتمع الدراسة ومتغيراته وما لها من دور بارز ويمكن تحديد ذلك بالآتي:

1. يمثّل إدخال نظام إدارة وضمان الجوْدة الشاملة في أعمال إدارة القبول والتسجيل الضمان الوحيد للجامعة للاطمئنان على إجراءات الجوْدة كافة, وتعليمات
2. العمل,وعلى النماذج المستخدمة, وضبط السجلات والوثائق, وعدم المطابقة والإجراءات الوقائية والصحيحة.
3. الدور الريادي الذي تلعبه دوائر القبول والتسجيل في الجامعات الأردنية الخاصة.
4. تزويد مؤسسات التعليم العالي بالمعلومات الدقيقة والصحيحة .
5. دور معايير الجودة الشاملة في تطوير أنظمة وعمليات دوائر القبول والتسجيل.
6. زيادة إنتاجية الخدمات وفاعليتها التي تقدمها دوائر القبول والتسجيل بالجامعات ومسايرتها للتطوّر التكنولوجي, والمنافسة بين الجامعات لتقديم أفضل الخدمات.
7. تسهيل ودقة عمليات التسجيل والسحب ولإضافة.

وسيتم تقديم ما يميّز هذه الدراسة وهي مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة على دوائر القبول والتسجيل.

<u>5-1 أهداف الدراسة:-</u> تسعى هذه الدراسة إلي بلوغ الأهداف الآتية:-

الهدف الرئيسي:-

1- التعَرف إلى عمل دوائر القبول والتسجيل بالجامعات الخاصة من أجل الوصول إلى رؤيتها المستقبلية, والعمل على تقديم أفضل الخدمات والحفاظ على منجزاتها, بما يتوافق مع مستجدات العصر التي تعتمد على ضمان الجوْدة الشاملة.
2- إجراء دراسة تحليلية لبيان أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة في أداء دوائر القبول والتسجيل في الجامعات الأردنية الخاصة ومن أجل ذلك يمكن صياغة الأهداف الفرعية الآتية:-

أ- تحديد مدى التباين بين الجامعات الأردنية الخاصة فيما يتعلق بأثر تطبيق معايير الجودة الشاملة في أداء دوائر القبول والتسجيل .
ب-قياس الواقع الفعلي لأثر تطبيق معايير الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الخاصة في أداء دوائر القبول والتسجيل.
ت-تقديم التوصيات لإدارة الجامعات الأردنية الخاصة فيما ستتوصل إلية الدراسة من نتائج والتي تساعد على التزام هذه الجامعات بهذا المفهوم.
ث- تحديد مدى العلاقة بين تطبيق معايير الجودة الشاملة وقيمة الأعمال الممتازة في الجامعات عينة الدراسة.
ج-القيام بمراجعة أو بيان الموضوع من خلال المصادر والمراجع بهدف وضع إطار نظري للدراسة.

6-1 محددات الدراسة :

تنحصر هذه الدراسة في المحددات الآتية :

المحددات البشرية :- اقتصرت هذه الدراسة على العاملين في دوائر القبول والتسجيل بالجامعات الأردنية الخاصة وطلبتها . ومن تم فإن التوصل للنتائج سينحصر في هذه الجامعات.

المحددات الزمنية :- تتحدد نتائج هذه الدراسة بالسياق الزمني الذي أجريت فيه هذه الدراسة وهو العام الجامعي 2007-2008.

المحددات المكانية :- اقتصرت هذه الدراسة على دوائر القبول والتسجيل في الجامعات الأردنية الخاصة وهي (جامعة العلوم التطبيقية ، وجامعة البتراء،وجامعة عمان الأهلية ،وجامعة الزيتونة ،وجامعة الزرقاء ،وجامعة فيلادلفيا،وجامعة الإسراء) .

المحددات العلمية:- وهي المتغيرات التي شملتها الدراسة والتي تتكون من أبعاد معايير الجودة الشاملة وأداء دوائر القبول والتسجيل.

نموذج الدراسة

(1)

المتغيرات المستقلة

معايير الجودة الشاملة

المدخلات

(العملاءالداخليين، العملاء الخارجيين)

-مقاييس المخرجات

(السرعة،والمرونة،التكلفة)

مقاييس المخرجات

(رضا الزبائن،والجودة)

-مقاييس جودة الإدارة

(استقطاب وقبول عدد أكبر من العملاء ، عملية التحسين المستمر،وثقافة العاملين،وضوح التعليمات ،خفض وقت أداء الخدمة)

المتغيرات التابعة

أداء دوائر القبول والتسجيل

8 -1 التعريفات الإجرائية :-

التعريف الإجرائي :- وهي معايير الجودة الشاملة وفق فقرات الاستبانة التي أعدت وتطبيقها على العاملين بدوائر القبول والتسجيل والطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة.وقد تم التوصل إليها من خلال مراجعة الدراسات السابقة.أو بما يتمشي مع الدراسة حسب رأى الطالب.

الجودة`´Quality : هي مجموعة من المتطلبات أو الأهداف المتحركة التي يمكن قياسها وهي عمل متواصل من أجل عملية التحسين المستمر وهي معيار الكمال والعمل على إرضاء العملاء وتعني المطابقة للمعايير وتتطلب الالتزام بالعملية بقدر ارتباطها بالهدف وتلتزم التزاماً كاملا بالاهتمام بالأمور الصغيرة بقدر اهتمامها بالأمور الكبيرة ويجب أن يتماشى برنامج الجودة مع الأهداف التنظيمية وأن تتغلغل الجودة في كل جزء من أجزاء العمل وهي حقيقة يمارسها العديد من الأفراد والمؤسسات الذين يسعون لتطبيق معايير الجودة لمؤسساتهم.

ويري كل من (D. Bone & Grsggs) معايير الجودة تتطلب من كل فرد أن يبذل قصارى جهده لتطبيقها.والجودة فى دوائر القبول والتسجيل تعني أن دائرة القبول والتسجيل لكل الطلاب وليس للبعض علماً بأن أساس وأصول الجودة هو الاحترام.

وكذلك العمل على معرفة العاملين بمدى ارتباط أهداف الجودة الخاص بهم مع دائرة القبول.علماً بأن الجودة لا تحمل تكاليف بالفعل وعدم الجودة هو العامل الذي يشمل التكلفة علما بأنه إذا أدى كل العاملين عمله بصورة جيدة من أول مرة لا توجد تكاليف و الجودة مربحة يجب أن تستثمر الإدارة في الوقاية والتدريب وتحسين التصميم والعمليات لتحقيق الجودة فإذا أنفقت الإدارة هذه الاستثمارات يمكن عند ذلك تحقيق عائد معنوي على الاستثمار قصير أو طويل الأجل فالجودة ليست مصاريف وإنما عدم الجودة هي المصاريف بعينها.(D.Bone & Grsggs 1989)

نظام إدارة الجودة (Quality Management System) :-

يتضمن البناء التنظيمي لدائرة القبول والتسجيل, والأنشطة التي تؤديها زيادة على تحديد الموارد المستخدمة في تحقيق أهدافها، وتحسين خدماتها وعملياتها تحسيناً مستمراً.(Philip.B Crosby1984)

سياسة الجودة (Quality Policy):-

تهدف سياسة الجودة في دائرة القبول والتسجيل إلى الارتقاء بمستوى هذه الدائرة من حيث الأمور الإدارية والفنية لتقديم خدمات للطلبة بمستوى عال من

الجودة مع التطوير المستمر لهذه الخدمات كما ونوعاً بما ينسجم ورؤية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ورسالتها من خلال تطبيق نظام إدارة الجودة والنظرة المستقبلية للدائرة فيما يتعلق بجودة مخرجاتها التي تعبر عنها إدارة الجامعة(التعرف إلى المشكلة وتحليلها – التخطيط – جمع وتصنيف المعلومات – تفسير المعلومات – عمل وتقييم)وهي هدف الجودة العام واتجاه الدائرة فيما يختص بالجودة كما تم إعلانه بوساطة الإدارة العليا وتكون أحد عناصر السياسة المشتركة وتحت سيطرة هذه الإدارة.

إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management) :-

وهناك تعريفات كثيرة خاصة بمفهوم إدارة الجودة الشاملة (TQM) ويمكن تعريفها :- **هي التطوير المستمر للعمليات الإدارية وذلك بمراجعتها وتحليلها والبحث عن الوسائل والطرق لرفع مستوي الأداء وتقليل الوقت لإنجازها بالاستغناء عن جميع المهام والوظائف عديمة الفائدة وغير الضرورية للعميل أو للعملية وذلك لتخفيض التكلفة ورفع مستوى الجودة مستندين في جميع مراحل التطوير على متطلبات العميل واحتياجاته. (Data,1994:3)**

.مراقبة الجودة (Quality Control)

هو تصميم معايير مخطط لها من واقع خصائص تصميم عمل دوائر القبول والتسجيل وتنفيذ سلسلة من القياسات المخطط لها لتقييم الأداء مقارنة بالمعايير وذلك للتأكد من التوافق مع التصاميم المعدة واتخاذ الإجراءات التصحيحية المانعة للخطأ أو الانحراف عن المعايير.(درادكة وطارق وأخرون 2001)

ضمان الجودة (Quality Assurance):-

جميع الأنشطة التي ينبغي القيام بها لضمان الالتزام بالمعايير والإجراءات التي تؤدي إلى مخرجات وخدمات تحدد متطلبات الأداء. وهى تلك الأعمال المخططة والنظامية اللازمة لتوفير الثقة الكافية في أن المنتج أو الخدمة سيفي بمتطلبات الجودة.(جيم هيريرا1989).

التحسين المستمر`(Contionuous Improvement):-

التحسين المستمر :هو أحد أسس تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة وهي تهدف إلى تحسين المدخلات والعمليات المؤدية لتحويل المد خلا ت إلى مخرجات وتشمل أداء العاملين ومبنى القبول والتسجيل والتجهيزات من أجهزة كمبيوتر.......الخ وطرق الأداء وتعمل باستمرار من خلال فرق عمل ويكون الطالب هو المستفيد من وصول مخرجات جيدة.

وتستند عملية التحسين المستمر إلى التغذية الراجعة من الطالب والحرص على رضا الطلبة من خلال إيجاد أفضل وسيلة لتقديم الخدمة وهذا التزام دائم من الدائرة. ويجب على مدير الدائرة الاقتراب من الطلبة وتحديد احتياجاتهم بدقة عن طريق الاجتماعات الدورية برئيس وأعضاء مجلس الطلبة بالجامعة وذلك لخلق علاقة تبادلية تحسن عملية الاتصال وتعمل على احتمالية تقليل الخطأ.

ويجب تحديد الهدف من عملية التحسين المستمر بتطبيق معايير الجودة الشاملة عن طريق تحديد الهدف والعناصر اللازمة لتحقيقها , لأن كل عنصر من عناصر دوائر القبول والتسجيل سواء العاملين أو العناصر المادية مرتبط بالآخر و يجب تحديد الوزن المساهم لكل عنصر في عملية تحقيق الهدف سواء بالنسبة للطالب أو العميل و التأكيد على المخرجات والنتائج.

ويجب على العاملين باستمرار أن يبحثوا عن الوسائل والطرق التي تمنع حدوث المشكلات ويجب أن يصححوا عمليات (أو إجراءات) حلّها من اجل إحداث التطوير المنشود. علماً بأن التحسين المستمر يتطور بصفة دائمة وفكرة تطبيق معايير الجودة على جميع العمليات والإجراءات والعلاقات داخل دائرة القبول والتسجيل فإنها ستؤدي حتماً إلى نتائج متميزة في جودة العمليات داخل الدائرة وفي مخرجات هذا الأداء الجيد.

<u>المد خلا ت:- Input</u>

هي البداية لأي تنظيم وقد تكون هذه المدخلات سليمة أو غير سليمة أو فكرة لشخص واحد أوجهة خارجية ليست من مجتمع الدراسة ومصدر رزقها في الأفكار التي تروجها وهي مهمة في أي تنظيم ،وتنسيق هذه المدخلات لتحقيق المخرجات المطلوبة .

إن المعلومات عن العملاء الداخلين والخارجين (حاجاته ومطالبة وتطوراته وإمكاناته،واتجاهاته،.........الخ)أو عن الجامعة (إمكاناتها،ومواردها،وخططها المستقبلية...........)هي واحدة من أهم مُدخلات التعليم الجامعي التي لم تأخذ نصيبها من التطوير.(Curry & Herber,1998)

<u>المخرجات:- Output</u>

يجب على مدير القبول والتسجيل التأكد من مطابقة المخرجات بالمواصفات المتفق عليها لتقديم الخدمة أن يضمن الطالب والعملاء الآخرين الشعور بالثقة بما يقدم لهم. ويجب أن يتم قياس رضا الطالب لنوعية المخرجات ويمكن قياس فاعلية الجودة بدلالة المخرجات. ويكون قياس جودة المخرجات من خلال استقصاء أراء الطلبة والعاملين وهو أفضل مقياس موضوعي لتقييم جودة الأداء ويوفر فرصاً لجعل جودة العنصر البشري أكثر قابلية للتوصيف والقياس وبواسطته يمكن تحديد

المشكلات والسلبيات التي تقف حاجزاً أمام الأداء المنشود.(Curry & Herbert,1998)

العمليات:-

هي الطرق والوسائل أو الأساليب التي يؤدي بها العاملون فيها عملهم لتحقيق ما هو مطلوب منهم وتحسين العمليات وإيجاد الحلول لأي عملية تؤدي إلى كشف الأخطاء والتعرف إلى العاملين وعملهم يساعد على التغير والتحسين المستمر وإنّ جودة العمليات تؤدي إلى نتائج ذات جودة مستدامة وقد نضطر أحياناً إلى تجديد الوسائل التي تمكن الأشخاص القائمين بالعمل من الوصول إلى الهدف وقد نضطر إلى تعديل هذه الوسائل أو تطويرها لتلاءم كل الأفراد المتعاملين معها.(Curry & Herbet,1998)

جودة الإدارة :-

وتقاس جودة الإدارة من خلال معيار عائد الجودة وذلك عن طريق استقطاب عدد أكبر من العملاء الداخلين والخارجين بواسطة تجنب المشكلات التي تسبب أداء العمليات في تقديم الخدمة للعملاء وتحديد العناصر الأساسية التي تحقق احتياجات العملاء وتقديم هذه الاحتياجات بمستوى أعلى وتخفيض الوقت في تقديم هذه الخدمة مما يؤدي إلى تخفيض التكلفة .(Macadam &Saulter2000)

عملاء القبول والتسجيل:-

العملاء الداخليون:- وهم العملاء الذين يكونون أكثر تعاوناً وتفهماً ودعماً لدائرة القبول والتسجيل عندما تمر الدائرة بأي أزمة عارضة تواجهها خلال العمل ويكونون مستعدين لمد يد العون عندما تكون هذه الدائرة تحت الضغوط وهم(الطلاب وأولياء الأمور وأعضاء الهيئة التدريسية والإدارية والمديرون والعمداء ونائب رئيس الجامعة ورئيس الجامعة أي كل من يعمل داخل الجامعة).

العملاء الخارجيون:- وهم وزارة التعليم العالي ومؤسسات المجتمع والقوات المسلحة المستفيدة من الطلبة بعد تخرجهم ومن في حكمهم.

مفهوم الخدمة

الخدمة:- عمل غير ملموس (غير مادي) بحيث تشبع حاجات الطلبة ورغباتهم ومن الأبعاد المهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية (مأمون درادكة وأخرون):

- **البعد الإجرائي**:-ويتكون من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة.
- **البعد الشخصي**:- وهو كيفية التعامل والسلوك اللفظي من قبل العاملين مع الطلبة وما يستخدمونهم من مواقف ومهارات لفظية ويمكن الإشارة إلى مجموعة من الأبعاد المرتبطة ارتباطاً وثيقاً بجودة الخدمة.
- **البعد المادي:-** وهو الأمر المرتبط بالمرافق التي توفرها الجامعة لخدمة الطلبة مثل كراسي للانتظار وطاولات للكتابة ولوحة للإعلان وأجهزة عرض شاشات للكمبيوتر.
- **البعد المرتبط بالثقة** :- وهي قدرة دائرة القبول والتسجيل والعاملين فيها ومن لهم علاقة بالعمل على إنجاز الخدمة بيسر وسهولة ودقة وفي وقت قصير بدون أخطاء.
- **البعد المرتبط بالاستجابة**:- وهي قدرة العاملين على الاستجابة الفورية على تلبية حاجات الطلبة وحسن الضيافة وزرع الثقة بينهم وبين الطلبة.

أنواع الخدمة:-

بالنسبة للجانب الإجرائي قد تكون الخدمة بطيئة أو سريعة مريحة أو غير مريحة ومقدمة بطريقة منتظمة أو فوضوية أو موحدة أو تختلف من طالب لآخر وقد تكون الخدمة متناسقة أو العكس أو تأتي في الوقت المناسب أو غير المناسب.

بالنسبة للجانب الشخصي قد تكون الخدمة ودودة أو غير ودودة ،مرغوبة أو غير مرغوبة متحفظة أو بدون تحفظ جذابة أو غير جذابة ،فاترة أو العكس.(مأمون درادكة وأخرون 2001)

الفصل الثاني:- الإطار النظري و الدراسات السابقة

1-2 المقدمة

2-2 مبادئ الجوْدة الشاملة في دوائر القبول والتسجيل

3-2 محاور الجودة الشاملة .

4-2 المسوغات التي تدعو لتطبيق معايير الجودة الشاملة

5-2 المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق معايير الجودة الشاملة

6-2 خطوات تطبيق معايير الجودة الشاملة في دوائر القبول والتسجيل

7-2 معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة في دوائر القبول و التسجيل.

8-2 فوائد تطبيق معايير الجودة الشاملة.

9-2 معايير تطبيق معايير إجراءات الجودة الشاملة في خدمة الطلبة

10-2 قبول الطلاب

11-2 الإرشاد

12-2 التسجيل

13-2 تغيير التخصص

14-2 الانسحاب

15-2 الجدول الدراسي وجدول الامتحانات

16-2 المعلومات الخاصة بالوثائق

17-2 الدراسات السابقة

18-2 الدراسات العربية

19-2 الدراسات الأجنبية

الفصل الثاني:- الإطار النظري والدراسات السابقة

2-1 مقدمة:-

تُعّد دوائر القبول والتسجيل في الجامعات الأردنية العمود الفقري لهذه الجامعات وهي من دوائر الجامعة التنظيمية ذات الارتباط المباشر بالطلبة ,أعضاء هيئة التدريس ورئاسة الجامعة, ووزارة التعليم العالي . إذ تقوم دوائر القبول والتسجيل بتطبيق سياسات القبول ,وإجراءات التحويل فيما بين التخصصات المختلفة ,وتسجيل الطلبة ,ومتابعة شؤونهم العلمية منذ قبولهم وحتى تخرجهم، كما تعْد في الوقت نفسه الجهة المسئولة عن تطبيق النظام التعليمي وفقاً لتعليمات منح الشهادات والدرجات العلمية المختلفة. و إن دائرة القبول والتسجيل في أي جامعة هي من الإدارات المهمة التي يجب إبلاؤها كل الاهتمام,.كونها تخدم الطلبة وتسعى إلى تحقيق التمّيز والخوض في الثورة المعلوماتية، لذا يجب أن تطبّق دوائر القبول والتسجيل نظاماً متطوراً في قبولهم وتسجيلهم باستعمال الحاسوب وتطبيق نظام إدارة وضمان الجوْدة الشاملة فيها.

وسيتضمن البحث أهم المعايير الخاصة بضمان الجودْة, والمتبعة في الجامعات العالمية والمنسجمة مع معايير الجْودة في وزارة التعليم العالي الأردنية, وبيان أهمية تطبيق هذه المعايير حسب التعليمات والأنظمة, والحصول على الخدمات المطلوبة من الطلبة وبالسرعة والدقة المطلوبة, زيادة على مساعدة متخذّي القرار في اتخاذ القرارات الصحيحة وسوف يركز هذا البحث على تطبيق معايير الجوْدة الشاملة (Total Quality Management– TQM) في دوائر القبول والتسجيل وكيف ترتبط مع بعضها بعضاً وتتكامل معها وعلاقتها بتحسين سير العملية التعليمية ومدى تأثيرها على قرارات إدارة الجامعة وتطبيقها التعليمات الخاصة بذلك وكذلك الإطلاع على تجارب الجامعات العربية والعالمية للاستفادة منها.

2-2مبادئ إدارة الجوْدة الشاملة في دوائر القبول والتسجيل:-

ويمكن تطويع مبادئ إدارة الجودة الشاملة التي نادي بها جوران (Juran) وديمنج وجارفن (Garvin) وغيرهم، حيث يمكن الوصول إلى الأسس التالية:-

1-الإيمان والقناعة من جميع العاملين بدوائر القبول والتسجيل بمفهوم الجوْدة الشاملة حتى يسهموا في تنفيذها بغرض تقديم أفضل الخدمات.

2-أن تكون لدى دائرة القبول والتسجيل أهداف محددة يضعها العاملون وأن تكون هذه الأهداف لها توجّه مستقبلي, وتحقق رغبات الطلبة والعاملين وإدارة الجامعة

3- توافر مديري قبول وتسجيل يعملون على تنمية مفهوم وثقافة الجودة لدى دوائرهم, والحرص على تنفيذ وتحقيق أسسها, والعمل على توفير الاحتياجات المادية والبشرية لتنفيذ العمل واستمرار يته بنجاح.

4-العمل الصحيح من الوهلة الأولى بتجاوز الخطأ وعدم الوقوع به وليس العمل على اكتشاف الخطأ وتصحيح خطوات العمل .

5-احترام العاملين وتلبية رغباتهم وحقوقهم بما لا يتعارض مع تنفيذ العمل ومصلحته.

6-عرض البيانات والمعلومات المتعلقة بمجالات العمل بموضوعية وأمانة.

7-التغلب على المعوقات التي تواجه دوائر القبول والتسجيل عن طريق معرفة السبب ومعالجته.

8-تبني إستراتيجية وطرق جديدة لتنفيذ الأعمال المختلفة في ضوء النظام كله.

9- الاستخدام الجيد لتكنولوجيا المعلومات من خلال استخدام قاعدة بيانات متكاملة وشروط القبول ,و الخريجين ,و المتوقع تخرجهم,و الطلبة المسجلين وغير المسجلين و الجداول الدراسية , و جداول الامتحانات,و الطاقة الاستيعابية ,و التسجيل والسحب والإضافة و البيانات الأساسية.

10-التدريب المتواصل للعاملين بدوائر القبول والتسجيل على عمليات الجودة الشاملة على أن يكون التدريب مرتبطاً بمبادئ الجوْدة.

11-تحقيق الترابط بين أقسام دوائر القبول والتسجيل, والتركيز على العمل الجماعي, وإتاحة الفرصة لتبادل الخبرات والمهارات المختلفة بين العاملين, وإدراك أهمية الوقت لتقليل التكلفة مع الحرص على تحقيق الأهداف المتوقعة, وأداء العمل بشكل جيد.

12-الاعتماد على الرقابة والتقييم الذاتي بدلاً من الرقابة الخارجية .

13-التخلص من الخوف واستخدام مداخل إدارية أكثر حداثة وتعاون أي العمل بأسلوب التشاركية (الفريق الواحد).

14-أن يكون هناك جهاز يتولّى مهمة القياس والتقويم, وأن يكون هناك دليل موثق يتضمن طرق العمل وكل ما يتعلق بمقوّمات الجوْدة.

15-إيجاد ثقافة تنظيمية جديدة تحدد القيم السائدة وتبديلها بثقافة وقائية تتلاءم مع التطوير المستمر.

3-2 محاور الجودة الشاملة في دوائر القبول والتسجيل :-

1. **جودة مدير دائرة القبول والتسجيل:-** ويقصد بالجودة التأهيل العلمي والخبرة ولا تتحقق سياسة القبول والتسجيل والهدف الذي تسعي إلى تحقيقه إذا لم يكن مدرباً، وأن يكون حليماً مع الموظفين التابعين له مراعياً الوضع الاجتماعي والمعيشي لهم. وأن يكون جو العمل ممتعاً من الناحية النفسية وأن يعامل جميع الموظفين دون تمييز،وأن يستمع إلى آرائهم من أجل تحقيق الهدف الذي يسعى لتحقيقه لصنع القرار،وأن يعرف قدرات موظفيه حتى يتم توزيع العمل عليهم لتحقيق الهدف المنشود ،وأن لا تكون له أهداف شخصية.
2. **جودة العاملين في دوائر القبول والتسجيل** :- يعدّ العاملون في دوائر القبول والتسجيل المتطلب السابق الأساسي لنجاح تطبيق معايير الجودة في دائرتهم وأنهم يعملون لإرضاء أنفسهم لا لإرضاء الطلبة أو إدارة الجامعة وأن تطبيقها سوف تعود عليهم بالنفع وتحقيق احتياجاتهم وأن عليهم أن يكونوا على علم بحجم العمل الواجب أن يؤديه كل فرد منهم وما هو العمل الذي أداه وكيفية تصحيحه إذا كان قد أداه بصورة خاطئة .
3. **جودة الطالب**: لابد أن يكون هؤلاء الطلبة من صفوة الخريجين وأن يلتزموا بنظام القبول والتسجيل وتعليماته
4. **جودة برامج التسجيل** أن يكون نظام التسجيل الآلي منسجما مع التطورات التكنولوجية الحديثة التي تلبي حاجات الطلبة.
5. **مبنى دائرة القبول والتسجيل**:- يعدّ من المحاور الهامة في عملية التسجيل وهو أداة من أدوات تحقيق الجودة الشاملة مثل التهوية والإضاءة ومقاعد الانتظار والإعلانات وشاشات العرض الالكترونية والنظافة وكلها تؤثر في جودة مخرجات دائرة القبول والتسجيل.
6. **جودة الوسائل والأساليب**: مثل شاشات العرض التي توجد داخل صالات التسجيل إذ تهدف هذه التكنولوجيا إلى تسهيل الحصول على المعلومات من حيث الشعب المغلقة والمفتوحة في الجدول الدراسي والأوراق المطلوبة للتسجيل وكذلك أي إعلانات تهم الدائرة والمتعاملون معها.(يوسف الطائى وأخرون2008)

7. **جودة التشريعات واللوائح**: يجب أن تكون اللائحة الأساسية للجامعة مرنة وواضحة ومحددة ومعلنة حتى تكون عوناً للجامعة والطلبة وأن تواكب كافة التغيرات من حولها.(يوسف الطائى وأخرون 2008)
8. **جودة الميزانية التقديرية**:- أن تكون هناك ميزانية تقديرية مكتملة الجوانب تخص الدائرة لتغطية احتياجاتها مثل الاشتراك في المؤتمرات ومصاريف الضيافة والأثاث والموظفين الجدد.
9. **جودة تصميم الأداء** :- والمشتملة على الطالب والعاملين والمدخلات والمخرجات والإدارة وهى تحتاج إلى معايير لتقييم كل عنصر وأن تكون هذه المعايير سهلة ويمكن استخدامها.
10. **وحدة ضمان الجودة** :- أن تكون مهمة هذه الوحدة في الجامعة تطوير وتحسين الجودة بالتنسيق مع الإدارات الأخرى ويجب أن تكون هناك سياسة مكتوبة لتطوير وتحسين الجودة ضمن إستراتيجية الدائرة وتعطي اهتماماً كبيراً لتأهيل وتدريب العاملين وتلبية احتياجاتهم من الموارد ومنحهم الصلاحيات والحوافز اللازمة لعملية التحسين واستخدام أدوات الجودة وأساليبها لحل المشكلات والعمل على برنامج لتبسيط الإجراءات وتقليل عدد الخطوات المتبعة لتقديم الخدمة والعمل على تقليل إجراءات السحب والإضافة وعمل خطة من أجل انتقال معاملات الطلبة من قسم لآخر لتقليل الوقت اللازم لتقديم الخدمة والقيام بإجراءات وقائية وتصحيح فوري للأخطاء.

<u>4-2 المبررات التى تدعو لتطبيق معايير الجودة الشاملة فى دوائر</u>

ويمكن تطويع مبادئ إدارة الجودة الشاملة التي نادي بها جوران(juran) وديمنج وجارفن(Garvin) وغيرهم حتى يمكن الوصول إلى الأسس التالية

1- جودة الخدمة ألمقدمه للطلبة و العملاء مرتبطة ارتباطاً تاماً بالإنتاجية من حيث سرعة تقديم الخدمة للعملاء وسهولة عملية التسجيل وعمليات السحب والإضافة وسرعة استخراج النتائج وأن الجدول الدراسي وضع بموضوعية وكذلك جدول الامتحانات.

2- التركيز على طبيعة عمليات القبول والتسجيل والنشاطات وتحسينها وتطويرها بصفة مستمرة بدلاً من التركيز على النتائج والمخرجات.

3- تطبيق معايير الجودة الشاملة أصبح هدفاً وسمة من سمات العصر الحديث تسعى له العديد من المؤسسات التعليمية و الشركات و الدوائر الحكومية.

4- التحول من اكتشاف الخطأ في نهاية العمل إلى الرقابة منذ بدء العمل ومحاولة تجنب الوقوع فيه.

5- فشل الأساليب الإدارية السائدة في تحقيق الهدف الذي تم التخطيط له مما دفع بعض المؤسسات ألعامة و الخاصة إلى تطبيق معايير ألجودة الشاملة.
6- تطوير النظام الإداري في الدائرة نتيجة لوضوح دور كل من العاملين وتحديد مسؤولياتهم .
7- اتخاذ قرارات صحيحة بناء على معلومات وبيانات حقيقية وواقعية.
8- تمكين الإدارة من تحليل المشكلات بالطرق العلمية الصحيحة والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية لمنع حدوثها مستقبلاً
9- الترابط بين جميع العاملين والعمل بروح الفريق الواحد وخلق جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية.
10- الإقلال من شكاوي الطلبة من حيث المعاملة والإنذارات والإرشاد وسرعة تقديم الخدمة ووضع الحلول المناسبة لها .
11- التحول إلى ثقافة الإتقان بدل التكرار وثقافة الجودة بدل ثقافة الحد الأدنى.
12- رفع مستوى الأداء لجميع العاملين وزيادة كفاءتهم .
13- الوفاء بمتطلبات العملاء من خلال إبراز الالتزام بنظام الجودة.

5-2 المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق معايير الجودة الشامله في دوائر القبول و التسجيل :-

1-دعم ومؤازرة إدارة الجامعة دائرة القبول والتسجيل لتطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات الجامعة المختلفة.

2-التدريب المستمر للعاملين وتلبية احتياجاتهم وتفويض الصلاحيات لهم ومشاركتهم في صياغة أهداف الدائرة و تحديد دور كل فرد منهم وخلق روح تعاونية في بيئة العمل.

3- التعرف إلى احتياجات الطلبة و وزارة التعليم العالي و البحث العلمي و العاملين و أولياء أمور الطلبة و إخضاع هذه الاحتياجات لمعايير قياس الأداء و تطبيق معايير الجودة الشاملة.
4- العمل على تأسيس نظام معلومات لتطبيق معايير الجودة الشاملة و تطوير هذا النظام باستمرار من أجل استخدامه لاتخاذ أي قرارات وحل أي مشكلة.
5- يجب أن تكون تعليمات العمل واضحة و مكتوبة و معلنة و يمكن تطبيقها.
6- العمل على تصحيح كل ما عمل بطريقة غير صحيحة والتركيز على ثقافة الجودة بأن يصبح الأداء صحيحاً ودقيقاً وتجنب الأخطاء منذ البداية.
7- تحديد دور ومهام كل من العاملين.
8- أن جميع العاملين في دوائر القبول والتسجيل لهم قيم ومعتقدات متشابهه وهذا يتطلب بناء علاقات قوية ووثيقة ومتداخلة مع الطلبة أي مع العملاء الداخلين والخارجين.
9- العمل على تحقيق متطلبات تطبيق معايير الجودة الشاملة من خلال :-

أولاً-رسم سياسة تطبيق معايير الجودة الشاملة من خلال :-

1. تحديد الأشخاص المسئولين عن تطبيق هذه المعايير وكيفية تحقيقها .
2. كيف تتم عملية مراقبة النظام ومراجعته .
3. المسئوليات والإجراءات المتبعة .
4. المراقبة.
5. كيفية تصحيح الفشل والالتزام بالإجراءات .

ثانيا- الإجراءات وتشمل المهام التالية: (قبول الطلاب والتسجيل وإعداد الجداول الدراسية والتسجيل المتأخر والسحب والإضافة و النتائج والخريجون ومعادلة المواد وتدريب العاملين.........الخ)

ثالثا- المراجعة والمطابقة وهي الوسيلة التي يمكن لمسئول الجودة من تنفيذ الإجراءات.

رابعا- الإجراء التصحيحي :- وهو تصحيح ما تم عمله بطريقة خاطئة.

6-2 خطوات تطبيق معايير الجودة الشاملة في دوائر القبول والتسجيل :-

وهي مرحلة تهيئة جميع العاملين بدائرة القبول والتسجيل لقبول عملية التغيير وتفهم هذه المعايير وما يتطلبها من إجراءات ومتطلبات في العمل والالتزام لها وتتضمن هذه العملية :-

1- وضوح الأعمال العامة والخاصة في دائرة القبول والتسجيل في نظر العاملين وممارسة الرقابة في نفوسهم
2- تشجيع العاملين أو من يمثلهم بوضع أسس ومقومات معايير الجودة الشاملة عن طريق عملية عصف ذهني ثم الخروج بتصور كامل بتوضيح هذا المفهوم موضحاً بها احتياجات العملاء وما هي المعايير التي ينبغي الوصول إليها
3-تحديد المهام والمسؤوليات اللازمة والصفات الواجب توافرها في الأشخاص اللذين سيقومون بتطبيق هذه المعايير
4- تحديد متطلبات العملاء
5- تحديد خطوات العمل وإجراءاته بكل دقة
6- توفير الميزانية اللازمة لعملية تطبيق هذه الإجراءات
7- توزيع المهام على العاملين بما يتفق مع خبراتهم
8- عمل التدريب اللازم لزيادة قدرات العاملين في عملية التنفيذ
9- المراقبة المستمرة ومقارنة الأداء بأثر تطبيق معايير الجودة على العمل والتي تم تحديدها وتحديد الانحرافات عن الأهداف الموضوعة مسبقاً وعمل التصحيح المستمر

7-2 معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة في دوائر القبول والتسجيل :-

هناك بعض المعوقات التي تواجه دوائر القبول والتسجيل والتي تعيق من تطورها. ومن أهم تلك المعوقات :-

1- المركزية الخانقة لدى مديري القبول والتسجيل في إعطاء الصلاحيات للعاملين حتى ينفرد بالقرار أو عدم ثقته به زيادة على الدور الخانق الذي يفرضه المديرون على العمل علماً بأن تطبيق هذه المعايير يتطلب اللامركزية بالقرار.

2- عدم توفر الكوادر المدربة والمؤهلة في مجال تطبيق معايير الجودة الشاملة .

3-عدم توفير الميزانية الكافية التي يتطلبها تطبيق هذه المعايير.

4- مقاومة بعض العاملين لعملية التغيير.

5-الحاجة إلى إجراءات دقيقة لتقويم أداء العمل و العاملين.

6-إجراءات العمل المتبعة معقده و غير واضحة و غير مرنة.

7-عدم وجود خطط مدروسة تهتم بتقديم الخدمة.

8-عدم تشكيل فريق لتطبيق معايير الجودة داخل دوائر القبول والتسجيل

9-صعوبة تحديد الأولويات بين الخدمات الواجب توافرها داخل دوائر القبول والتسجيل وصعوبة تحديد معايير قياس جودة تلك الخدمات.

10- عمل دوائر القبول والتسجيل على تطبيق معايير الجودة الشاملة لتحقيق نتائج سريعة دون العمل على إعداد البيئة المناسبة للعمل على تطبيق هذه المعايير أو العمل على التركيز على تحقيق الأهداف قصيرة الأجل مع إهمال تحقيق التوازن بين الأهداف قصيرة الأجل وطويلة الأجل .

11- الفشل في توفير المعلومات بسبب ندرة البيانات والمعلومات المتوافرة في دائرة القبول والتسجيل وإتباع أنظمة وسياسات لا تتفق ومعايير الجودة الشاملة مع عدم التقدير الكافي لأهمية الموارد البشرية والتركيز على التقليد.

8-2 فوائد تطبيق معايير الجودة الشاملة في دوائر القبول والتسجيل:-

1- تعليمات العمل تكون واضحة ومكتوبة ومفهومة لدى الجميع ويمكن تطبيقها بسهولة.

2- إدارة الوقت بطريقة مناسبة وتخفيض التكلفة وأن يكون هناك برنامج زمني يساعد على تحسين الأداء.

3- تحقيق فهم مشترك بين الإدارة والعاملين والاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية والعمل المستمر من أجل تحسين عمل الدائرة ومخرجاتها بصورة مستمرة.
4- ولاء العاملين وانتمائهم لدائرة القبول والتسجيل التي يعملون فيها والعمل على تطوير مهاراتهم.
5- الاحتفاظ بالطلبة الحالين وكسب رضا أولياء أمورهم وجذب المزيد من الطلبة.
6- التركيز على تطوير العمليات أكثر من تحديد المسئوليات.
7- تقديم الخدمات للعملاء الداخليين والخارجيين بما يشبع حاجاتهم.
8- توفير أدوات ومعايير لقياس الأداء.

2-9 معايير تطبيق إجراءات الجودة الشاملة في خدمة الطلبة:-

وتقاس هذه المعايير من خلال :

1-مدى الاهتمام بمساعدة الطلبة في عملية الإرشاد والتسجيل والسحب والإضافة.............الخ.
2-الابتسامة والإيجابية نحو الجميع بصرف النظر عن مظهرهم أو مراكز أولياء أمورهم.........الخ.
3-التحمس العملي و الإيجابية والابتعاد عن السلبية في التعامل والشعور بالسعادة عند تقديم الخدمة للجميع وإجادة جميع مراحل العمل.
4-التحسين المستمر : في ضوء الواجبات الملقاة على عاتق العاملين في دوائر القبول و التسجيل أن يضعوا نصب أعينهم أن كل عملية يجب أن تتم على أكمل وجه و بدقة متناهية وعدم الاقتصار على التحسن في الجانب المعرفي فقط بل وفي الجانب السلوكي جيدة و جديدة.

10-2 أولاً : قبول الطلاب:-

إذا كانت دائرة القبول والتسجيل هي العمود الفقري للجامعة والبرامج التعليمية هي قلب أي مؤسسة تعليمية وأعضاء هيئة التدريس عقلها المفكر فإن الطلبة هم الدم اللازم لاستمرار حياة تلك المؤسسة ويرتبط قبول الطلبة بالطاقة الاستيعابية للجامعة (المادية والبشرية) لذا يتم استكمال هذه الطاقة بقبول أعداد جدد من الطلبة تتناسب ومخرجات الجامعة (من خريجين ومتسربين) وحاجات سوق العمل حتى يتم استغلال تلك الطاقة الاستغلال الأمثل.

❖ إجراءات تطبيق معايير الجودة الشاملة على قبول الطلبة :-

1. إعداد اللوحات الإرشادية(تحديد مكان قبول الطلبة الجدد وموعد العمل و الأوراق المطلوبة ....الخ).
2. تخصيص عدد من الموظفين المؤهلين والمتعاونين ويتمتعون بدرجة عالية من اللباقة وحُسن التعامل.
3. أن يكون المكان المخصص لاستقبال الطلبة مرتباً ونظيفاً وفيه أماكن مريحة للانتظار.
4. مطابقة أوراق الطلبة المتقدمين من حيث صحة تدوين الاسم والتاريخ ومكان الميلاد والشهادة العلمية الحاصل عليها ومعدله ومدى مطابقتها مع أسس القبول الواردة من وزارة التعليم العالي وكذلك التأكد من تصديقها من الجهات الرسمية.
5. التحقق من استيفاء باقي البيانات الموجودة في بطاقة الالتحاق مثل الجنسية والعنوان ..... الخ.
6. إعطاء الطالب كشف باستلام المستندات مدون عليها الرقم الجامعي.
7. عمل ملف لكل طالب يحتوي على معلومات الطالب من الشهادات الأكاديمية وغيرها من الأوراق التي ترد خلال فترة دراسته (المرحلة المسجل فيها وحالته الصحية وأي خلفية اجتماعية) وهي تسهل حل أي مشكلة تحدث للطالب بيسر.
8. العمل على حفظ هذه الملفات في مواقع تضمن حمايتها من التلف والضياع.
9. أن تكون هذه الملفات وما بداخلها من سجلات مرقمة ومؤرخة حتى يمكن التعرف عليها والرجوع إليها عند الحاجة كما يجب الاحتفاظ بفهرسة لهذه الملفات وما بداخلها .
10. من عملية المراجعة الداخلية (المطابقة) نستطيع التأكد من أن العاملين والموظفين يتقنون أو لا يتقنون الأعمال التي يقومون بها وفي هذا الحال تعمل دورة تدريبية للموظفين الذين لا يتقنون الأعمال التي يقوموا بها.
11. عمل دائرة القبول والتسجيل استبانة يقوم بتعبئتها الطالب يبين مدى رضاه عن الخدمة المقدمة إليه وأن يذكر فيها أي ملاحظات أو اقتراحات تثرى عملية تقديم الخدمة وكذلك ملاحظاته الإيجابية والسلبية.
12. مقارنة الأداء الحالي للعاملين في ظل تطبيق معايير الجودة الشاملة بالأداء قبل التطبيق.

13. التأكد من أن جميع الأعمال التي تمت قد أنجزت بشكل صحيح.
14. توثيق جميع أنشطة العمل وكيفية القيام بها والتأكد من مطابقتها للمواصفات
15. توفير كل التسهيلات الممكنة لعملية القبول
16. تحقيق علاقات جيدة بين العاملين بالدائرة والطلبة
17. على موظف القبول والتسجيل أن يشعر الطالب بأنة سعيد لرؤيته ويرحب به بصورة ودية وحميمة والتأكيد للطالب بأنه سيكون مهتم به وتحت الرعاية.
18. على موظف القبول والتسجيل أن يستمع للطالب ويركز على طلباته وأن يتجنب مقاطعته.
19. العمل على إعطاء البيانات الصحيحة.
20. العمل باستمرار لممارسة تطبيق معايير الجودة الشاملة مع العملاء.
21. التأكد من أن الطالب سليم من الأمراض المعدية (السارية) و العاهات المانعة بمقتضى تقرير طبي معتمد.
22. إعداد قائمة بأسماء الطلبة ذوي الإعاقات الخاصة و إبلاغ مدير القبول و التسجيل بها ليقوم بدوره بإبلاغ شعبة الجدول الدراسي و إبلاغ عمادة الكلية المختصة.
23. مراجعة وثائق القبول الخاصة بالطالب من حيث:-

أ- معدله وهل قبل وفق الضوابط المحددة من وزارة التعليم العالي بالنسبة لمعدله أو تخصصه.
ب- دفتر خدمة العلم من حيث تأجيل الخدمة بالنسبة للطلبة الأردنيين.
ت- موافقة الجهات التي يعمل لديها الطالب (بالنسبة لطلبة الماجستير).
ث- بالنسبة للطلبة المنتقلين من جامعات أخرى و الذين يطلبون معادلة موادهم أن لا يكون مضى على تركهم الدراسة مدة تزيد عن خمس سنوات.
ج- أن يكون قد اجتاز المقابلات الشخصية و اختبارات القبول (إن وجدت).
ح- أن تكون مستندات القبول مصدقة من الجهات الرسمية حسب الأصول.
خ- يجب معادلة الشهادات الصادرة من خارج الأردن من الجهة المختصة في حال كانت هذه الشهادات بحاجة إلى معادلة.
د- التأكد من أن وثائق القبول لم تتعرض للعبث أو للتحريف و في حال تعرضها يلغى قبول الطالب

11-2 ثانياً: الإرشاد:-

❖ تعريف الإرشاد:-

- الإرشاد العلمي هي عملية تربوية تسعى إلى تزويد الطالب من المرشد العلمي بالمعلومات اللازمة لتوجيهه ومعاونته في رسم الخطة الدراسية المناسبة وتحديد المواد المختلفة التي يسجل فيها في بداية كل فصل دراسي في حدود العبء الدراسي المناسب لحالة الطالب إلى جانب متابعة حالته الدراسية خلال فترة الدراسة والمساعدة في التغلب على ما يصادفه من صعوبات.

❖ إجراءات تطبيق معايير الجودة الشاملة على الإرشاد:-

1-وجود المرشد المتعاون اللبق يفتح الطالب قلبه له ويتعامل معه بكل صراحة وصدق بحيث يلجأ الطالب لحل مشكلات الإنذار ويعرفه على إمكانياته وظروفه الخاصة حيث يكون له المعين في حالة إخفاقه في الدراسة.

2-للمرشد العلمي القدرة على التأثير في الطلاب .

3-التعرف إلى احتياجات الطلبة وإخضاع هذه الاحتياجات لمعايير قياس الأداء والجودة.

4-قدرة المرشد على إقناع الطالب بتسجيل المواد التي تخدم مصلحته وتقديم المشورة وعمل الخطة اللازمة للطالب لإنهاء متطلبات التخرج.

5- تحديد المهمات المطلوبة من الطالب والإجراءات المحددة لكل مهمة وكيفية تصحيح الإخفاقات التي تواجهه.

6-التأكد من مطابقة المعلومات الواردة من دائرة القبول والتسجيل ومدى دقتها

7-اعتبار الطالب عضواً فعالا في عملية الإرشاد.

8-أن يتوقع المرشد حاجات الطلبة مسبقاً من خلال البيانات المرسلة إليه من قبل دائرة القبول والتسجيل دون أن يقوم الطالب بالسؤال عنها.

9-أن يشعر المرشد الطالب بالأهمية والتقدير وأنه ستتم العناية به بصورة صحيحة والإصغاء له وعدم مقاطعته والتركيز على طلباته وأن يطلب تكرار ما يقوله الطالب حتى يتم سماعه بصورة صحيحة.

10-إعطاء المرشد عدد مناسب من الطلبة للإشراف عليهم.

11-إعطاء المرشد المتخصص لنفس تخصص الطالب.

12-اطلاع المرشد على الجدول الدراسي قبل فترة الإرشاد وخلالها.

13-ثبات المرشد وعدم تغيره من فصل لآخر.

14-عدم تحيز المرشد في معاملة الطلبة.

15-التزام المرشد بالمواعيد المخصصة لعملية الإرشاد.

16-تحديد جدول زمني لعملية الإرشاد.

17-توفر مناخ إرشادي ملائم بين المرشد والطالب.

18-العمل على معرفة المرشد بالخطة الدراسية وعدم اقتصار دوره على التوقيع على بطاقة التسجيل.

19-التواصل مع المرشدين داخل الجامعة.

20-معرفة المرشد الكاملة بطبيعة المواد من حيث السهولة والصعوبة.

21-العمل على إلزام الطالب بالخطة الدراسية التي يحددها المرشد والاتفاق عليها من الطالب والمرشد.

22-إعطاء الوقت الكافي المناسب للعملية الإرشادية.

23-عدم إعطاء المحاضرات متتالية للطالب والعمل على إعطائه ساعات بينها فراغ لمراجعة مدرسيه في ساعات الانتظار المكتبية.

24-مساعدة الطالب على فهم الأنظمة الجامعية و أسس اختيار المواد.

25-مساعدة الطالب في مواجهة برامجه وخططه الدراسية بحيث تنسجم مع أهدافه التي يحددها ووضعه برامج زمنية واقعية للدراسة تتناسب مع قدراته وميوله.

26-عدم السماح للمرشدين بالتوقيع عن زملائهم على بطاقة التسجيل.

27-عمل دورات إرشادية للمرشدين الأكاديميين يجري خلالها اطلاعهم على كل التعديلات والتغيرات التي طرأت على الخطط الدراسي أوأي تعليمات مستجدة.

28-وضع تعليمات تحدد العلاقة المتبادلة بين الطالب والمرشد ومسائلة كل منهم عن التقصير الذي يحدث.

29-إنشاء قسم خاص بالإرشاد التربوي والأكاديمي في الجامعة لتحويل عملية الإرشاد إلى مهنة أكاديمية تقوم بوظيفة الإرشاد التربوي بكل أبعاده الزمنية والاجتماعية والأكاديمية.

30- عدم السماح بتسجيل مواد خارجة عن متطلبات الخطة الدراسية.

31- عدم السماح بتسجيل مواد قبل دراسة متطلباتها السابقة.

32-التأخير في عملية الانسحاب من مواد معينة تشكل صعوبة دراسية.

33-حث المرشدين بالعمل على نمو علاقة مميزة بينهم و بين الطالب.

34-العمل على معالجة عدد الطلبة المنذرين و المفصولين نتيجة عدم تمكنهم من الخروج من قائمة الإنذار الأكاديمي في الفترة الزمنية المقررة لهم.

35-بحث حالات الطلبة الضعاف ومواقفهم من إسقاط بعض المواد في الفترة المقررة للإسقاط و بحث كل حالة مع أستاذ المادة المعنىً شخصياً للوقوف على أسباب الإسقاط مع إشعار الطالب.بالنتائج المترتبة على عملية الانسحاب من المادة من حيث المعدل الفصلي و التراكمي و الزمن المقرر للتخرج.

36-بحث المشكلات الخاصة بكل طالب و بخاصة تلك التي تهدد مساره التعليمى و معالجة هذه المشكلات و أسلوب التصرف فيها و متابعتها.

37-إعداد ملف لكل طالب يتولى إرشاده و يشمل الخطة الدراسية و التقدير الخاصة به.

38-متابعة المرشد الأكاديمي لغياب الطالب و مدى تقيده بالمحاضرات و يتم إبلاغه عن طريق أستاذ المادة أول بأول بحيث يكون له رأي محدد في استمرار الطالب في دراسته للمادة أو الانسحاب منها وضرورة الاتصال بالطالب و معرفة الأسباب التي تكمن في عدم حضوره للمحاضرات.

39-قيام المرشد بتحليل نتائج الطلبة و متابعة الطلبة الضعاف و الموضوعين تحت المراقبة و إرشادهم للمواد التي سيدرسونها حتى يتمكنوا من رفع معدلاتهم التراكمية وكيفية تجاوز الوضع تحت المراقبة

40-طباعة اسم المرشد الأكاديمي على جدول الطالب ورقم مكتبه

41-ضرورة اهتمام الجامعات بعملية إرشاد الطلبة أكاديمياً من مرشدين متخصصين وخصوصاً مع تزايد استخدام التقنيات الحديثة في عملية التسجيل.

12-2 التسجيل:-

❖ تعريف التسجيل:-

إدراج اسم الطالب ضمن إحدى المجموعات الدراسية في المواد التي سبق له اختيارها بمعاونة مرشده العلمي خلال الأسبوع السابق لبدء الفصل الدراسي.

❖ إجراءات تطبيق معايير الجودة على تسجيل الطلبة :-

على المسجل أن يتأكد من:

1-أنه تم تسجيل الطالب بالمواد التي حددها المرشد وتم التأكد من توقيع المسجل.

2-أنه لا يوجد تضارب في مواعيد المواد التي سجلت بجدول الطالب

3-أن هذه المواد هي المواد الواجب التسجيل فيها مراعياً المطالب المسبقة والمواد ذات السلسلة التركيبية.

4-مراعاة الحد الأدنى والحد الأقصى لعدد الساعات المسموح التسجيل بها.

5-توجيه الطلبة الموضوعين على قائمة الإنذار المعدل واختيار المواد المناسبة لهم والاقتصار على تسجيل العدد المناسب من عدد الساعات

6- اعتبار الطالب عضواً فعالاً في عملية التسجيل وتحمله مسئوليات مستقبلية.

7-وجود روح التعاون والتسامح مع الطلبة من المسجلين و مراعاة ظروف الطلبة.

8-العمل على تنظيم عملية التسجيل حسب جدول زمني.

9-وجود مسجلين متخصصين لكل كلية.

10-الوعي الكامل لمدير القبول والتسجيل لبرنامج التسجيل.

11-عدم قيام الطالب بعملية التسجيل دون أخذ موافقة المرشد.

12-عدم تحيز العاملين بالتسجيل في معاملة بعض الطلبة.

- ❖ التسجيل المتأخر والسحب والإضافة :-
- **تعريف التسجيل المتأخر:-**

إدراج اسم الطالب الذي لم يقم بالتسجيل قبل بدء الدراسة ضمن إحدى الشعب الدراسية في المواد التي يختارها بمعاونة مرشده العلمي خلال الأسبوع الأول لبدء الفصل الدراسي.

- **تعريف الانسحاب:-**

شطب اسم الطالب من قائمة إحدى الشعب للمواد المطلوب الانسحاب منها وكذلك شطب المادة من استمارة تسجيل المواد

- **تعريف الإضافة:**

إضافة اسم الطالب في إحدى الشعب للمواد المطلوبة للتسجيل وإضافة المادة أو المواد إلى استمارة تسجيل المقررات.

❖ إجراءات تطبيق معايير الجودة على التسجيل المتأخر والسحب والإضافة :-

1-الاحتفاظ بنسخة من استمارة تسجيل المواد في ملف الطالب .

2-التحقق من أن المواد المسجل بها الطالب وفق العبء الأدنى والأقصى الواجب التسجيل بها.

3-أن يكون تسجيل الطالب متمشياً مع معدل الطالب بالفصول السابقة وموقفه من الإنذار المعدل.

4-التأكد من أن الطالب قد سجل في المواد ذات المتطلب المسبق التي تضمن عدم تأخير تخرج الطالب

5-قد يحدث نتيجة الازدحام أو نقص في عدد العاملين أو انقطاع في التيار الكهربائي أو عطل في الحاسب الآلي يجب العمل بقدر الإمكان على مواصلة تقديم الخدمة والتنبؤ لتلك الأحداث وعمل البدائل والخطط الطارئة لمواجهة هذه الأمور في حالة حدوث أمر غير متوقع خلال فترة التسجيل المتأخر والسحب

والإضافة وضرورة تقدير مشاعر الطلبة وامتصاص غضبهم وضرورة شرح الإجراءات الواجب اتخاذها لمعالجة هذه المشكلة.

6-ضرورة تلقى شكاوي الطلبة والاستعداد لمعالجتها وشكر الطالب على تقديم الشكوى.

7-توزيع المقررات ذات السلسلة التركيبية على الفصول الدراسية بحيث لا تؤدي إلى تأخير تخرج الطالب عن عدد الفصول الدراسية المعتادة للتخرج.

8-أن لا يكون باستمارة تسجيل المواد تضارب في بعض المواد المسجل بها الطالب.

9-إرسال قوائم بأسماء الطلبة المسجلين بالشعب إلى الأقسام العلمية لمتابعة حضورهم في المحاضرات.

10-العمل على تنظيم عملية السحب والإضافة حسب جدول زمني.

11-عدم القيام بعملية السحب والإضافة دون استشارة المرشد الأكاديمي.

❖ أثر تطبيق معايير الجودة على حالات الانسحاب بعد المواعيد المحددة :-

أ- تتم مراجعة الطلب المقدم من الطالب على ضوء الساعات المسجل بها الطالب من حيث الحد الأدنى والحد الأقصى مع مراعاة أن عملية الانسحاب لا تؤدي إلى تأخر تخرج الطالب نتيجة لهذا الانسحاب.
ب- استدعاء الطالب وإبلاغ عما ينتج من عملية الانسحاب من تأخر تخرجه أو فصله لتجاوزه المدة القانونية وفي حالة إصرار الطالب على الانسحاب عليه أن يقر كتابة بتحمل ما يترتب على ذلك من نتائج.
ت- توثيق طلب الانسحاب بعد توقيع المرشد وعميد الكلية والإقرار الكتابي بتحمل الطالب المسؤولية الكاملة .
ث- تبليغ القسم العلمي ومدرسي المواد بعملية الانسحاب
ج- معرفة الأسباب التي أدت إلى عملية الانسحاب بعد المواعيد المحددة والعمل على حل هذه الإشكاليات في الفصول القادمة ومعرفة الشكاوي الملحة
ح- شرح الإجراءات التي يجب إتباعها لحل هذه المشكلات أمام مجلس العمداء سواء كانت أكاديمية أو إدارية
خ- الممارسة المستمرة لتطبيق معايير الجودة الشاملة.

13-2 تغيير التخصص:-

❖ تعريف تغيير التخصص:- يمكن للطالب أن يغير تخصصه من تخصص لآخر في حدود القواعد التي تضعها اللائحة الأساسية للجامعة بشرط موافقة المرشد العلمي وعميد الكلية.

❖ إجراءات تطبيق معايير الجودة الشاملة على تغيير التخصص :-

1- التأكد من أن تغيير التخصص لا يؤدي إلى تأخير تخرج الطالب ومدة بقائه في الجامعة وفي حالة إصرار الطالب على تغيير التخصص عليه أن يقر كتابة بأن يتحمل المسؤولية كاملة.

2- إبلاغ الطالب كتابياً بالساعات المعتمدة التي سوف يخسرها نتيجة تغيير التخصص وأنه مسئولا عن ذلك.

3- استبعاد المواد السابقة دراستها والتي لا تشمل متطلبات التخصص الجديد.

4- يتم تعديل تخصص الطالب على السجلات الخاصة به

5- تبقى المواد السابق دراستها والتي لم تحسب له في التخصص الجديد في سجله الدراسي

6-استبدال متطلبات التخرج للتخصص القديم بمتطلبات تخرج للتخصص الجديد

7- يتم تعديل البطاقة الجامعية للطالب

8-إجراء ما يترتب على تغيير تخصص الطالب في جميع السجلات الأخرى.

9-أسباب ظاهرة التغيير في التخصص و حجمها و معالجة هذه الظاهرة وقد يكون في تغير التخصص نتيجة كما يلى:

أ- عدم القدرة على الاستمرار في الدراسة في التخصص الحالي.

ب- التخصص الجديد يناسب قدرات الطالب و طموحاته.

ج- توفر فرص عمل في التخصص الجديد غير متوفر في التخصص الحالي

د- رغبة ولي الأمر أو نصيحة الزملاء بالانتقال إلى التخصص الجديد.

ه- صعوبة الحصول على تقدير عالي في التخصص الحالي وسهولة الحصول على تقدير عالي في التخصص الجديد.

ز- سهولة الحصول على بعثة دراسية في التخصص الجديد.

ح- لغة التدريس في التخصص الحالي هي اللغة الانجليزية أو العكس.

ط- الإرشاد الأكاديمي

14-2 :الإنسحاب من الجامعة:-

❖ تعريف:-

يقدم الطلبة طلباً لسحب أوراقهم وترك الدراسة بالجامعة نظراً لعدم رغبتهم بالاستمرار في الدراسة فيها لظروف خاصة.

❖إجراءات تطبيق معايير الجودة الشاملة علي الانسحاب من الجامعة :-

1- تجميع طلبات سحب الأوراق وعمل دراسة عن الأسباب التي أدت إلى السحب من الجامعة ورفع تقرير إلى إدارة الجامعة للعمل على تلافي هذه الأسباب.

2- إبلاغ العلاقات العامة بالجامعة بأسماء الطلبة الذين سحبوا أوراقهم لتقوم بدورها بتبليغ الجهات الأمنية بسحب كفالة الجامعة عن الطالب وكذلك إبلاغ جهات الابتعاث بأسماء هؤلاء الطلبة.

3- شطب اسم الطالب من قوائم المجموعات وإبلاغ أعضاء هيئة التدريس بذلك وكذلك إبلاغ المرشد.

4- إبلاغ وزارة التعليم العالي بأسماء الطلبة المنسحبين لاستبعادهم من الطاقة الاستيعابية للجامعة.

5- يحفظ إيصال استلام في ملف الطالب.

15-2 الجدول الدراسي:-

❖ إجراءات تطبيق معايير الجودة الشاملة على الجدول الدراسي :-

1. تحديد أعداد الشعب المَنوي طرحها بدقة متناهية لأن أي زيادة قد لا تتفق مع أنصبة أعضاء هيئة التدريس قد تسبب تكلفة مادية على الجامعة (عمل إضافي).
2. مراعاة مواعيد المحاضرات الصباحية والمسائية ومدى ارتباطها بالمواصلات الخاصة بالجامعة.
3. مراعاة أن تكون المحاضرات في نفس الكلية بالجامعة وقريبة من مكتب عضو هيئة التدريس.
4. أن لا تكون محاضرات عضو هيئة التدريس متتالية وإعطاؤه الوقت اللازم للراحة وأن يكون هناك مجال لأخذ ساعات مكتبية.
5. فحص الجدول الدراسي بالنسبة للطالب المتوقع تخرجه بحيث لا يكون هناك تضارب في المواعيد.
6. مراعاة وضع القاعات المناسبة لذوي الإعاقات الخاصة سواء بالنسبة للطلبة أو أعضاء هيئة التدريس.
7. مراعاة أن يكون تقديم الخدمة يتفق ورغبات الطلبة.
8. اخذ رأي الطالب في طرح الشعب.
9. معرفة أسباب إغلاق بعض الشعب بعد إدراجها في الجدول الدراسي كسبب لقلة عدد الطلبة المسجلين فيها.
10. مراعاة توقيت بعض المواد المطروحة وتوزيعها على ساعات الدوام الرسمي.
11. بيان أسماء أعضاء هيئة التدريس لجميع المواد المطروحة.
12. فتح شعب جديدة للمواد عند الحاجة و زيادة تنوعها بحيث تحقق رغبات الطلبة.
13. مراعاة ظروف الطلبة الذين يعملون سواء في الفترة الصباحية أو المسائية.
14. التنسيق بين دائرة القبول والتسجيل وعمداء الكليات لطرح الجدول الدراسي.
15. أن يكون لدى عضو هيئة التدريس في جدوله اليومي ساعات فراغ لمواجهة ما يتطلب عمله كمرشد علمي للطلبة لمتابعة استفسارات بعض الطلبة ولمواجهة أي ظروف أخرى كساعات الانتظار المكتبي
16. مراعاة أن لا يكون لدى عمداء الكليات أيّ محاضرات أثناء انعقاد جلسات مجلس العمداء أو مجالس الأقسام العلمية
17. لاستغلال الأمثل للطاقة الاستيعابية للقاعات الدراسية
18. توزيع برنامج الدراسة على أيام الأسبوع بحيث تكون نسبة الساعات المقدمة أيام (السبت والاثنين والأربعاء) 60% ونسبة (الأحد والثلاثاء) 40% من مجموع الساعات التي يقدمها كل قسم علمي
19. توزيع ساعات الدراسة على فترتين (صباحية ومسائية) بحيث تكون نسبة الساعات الصباحية 65% والمسائية 35% من مجموع الساعات التي يقدمه القسم العلمي
20. عمل عملية تقويم للجدول الدراسي بين فترة وأخرى لمعالجة أي خلل في الجدول

21.العمل على تثبيت الجدول الدراسي للفصلين الأول والثاني وذلك حرصاً على ضرورة معرفة الطالب للمواد المطروحة في الفصلين الدراسيين الأول والثاني من كل عام لإعطاء العملية الأكاديمية صفة الاستقرار والديمومة.

16-2المعلومات الخاصة بوثائق العلامات :- (خالد كساسبة)

- ❖ يعدّ حفظ الوثائق الخاصة بها من العبث والضياع أو التعديل من أهم الأوليات والأهداف لدى دائرة القبول والتسجيل وأيضا سرية المعلومات وديمومتها والاطلاع عليها في أي وقت

اسم المادة:-وهو اسم المادة الذي درسها الطالب في ذلك الفصل

رقم المادة:- وهو رقم المادة غيرا لمكرر لأي مادة أخرى في الجامعة ويعرف باسم المادة.

الرقم الجامعي:- وهو الرقم الذي يعطي للطالب مرتبطاً باسمه.

العلامة:- وهي العلامة التي حصل عليها الطالب في المادة لذلك الفصل وقد تكون رمزية أو رقمية.

الفصل والسنة:- وهي الفصل الدراسي والسنة الدراسية لتلك العلامة والمادة.

اسم الموظف ورقمه:- وهو موظف القبول والتسجيل أو عضو هيئة التدريس الذي سجل العلامة أو أدخلها

تاريخ الإدخال :- وهو تاريخ إدخال العلامة في الحاسوب وهو التاريخ المثبت على الجهاز ويتكون من اليوم والشهر والسنة والساعة والدقيقة.

تاريخ التعديل :- وهو التاريخ الذي تم فيه الدخول على النظام وتعديل العلامة .

اسم الموظف :- وهو الشخص الذي قام بتعديل العلامة.

- ❖ أنواع الوثائق الخاصة بحفظ البيانات :-

1- وثائق ورقية:-وهو الكشف الذي يرسل من دائرة القبول والتسجيل لأعضاء هيئة التدريس لتسجل عليه العلامات أو أوراق بلاستيكية مثبتة على ملف علامات الطالب وتكون مطبوعة مسبقا آلياً ولا يجوز التعديل عليها أو شطبها.
2- وثائق الكترونية:- مثل الشريط الممغنط أو القرص الممغنط المتحرك أو الثابت أو المضغوط.

- ❖ كيفية حفظ الوثائق :-

- **حفظ الوثائق الورقية الخاصة بالعلامات** :- تحفظ في عدة أماكن للمحافظة عليها من العبث أو الحريق أو الضياع في كل من (القبول والتسجيل وعمادة الكليات والأقسام العلمية المختصة) ويجب أن تتطابق البيانات الموجودة فيها ولا يجوز التعديل أو الشطب بأي حال من الأحوال إلا بعد إقرار التعديل من الجهات المختصة حسب الأصول.
- **حفظ الوثائق الإلكترونية** :- حفظ هذه الوثائق يجعل من الصعب العبث فيها ويمكن الحصول على المعلومة بسرعة فائقة وتحفظ هذه الوثيقة في دائرة القبول والتسجيل ومركز الحاسوب وعمادة الكلية والأقسام العلمية ويجب أن تكون هذه البيانات متطابقة في جميع هذه الأماكن .

- **آلية إدخال العلامات:-**

- نظام الإدخال الآليّ:-

- يقوم عضو هيئة التدريس بالدخول على أسماء الطلبة للمواد التي يقوم بتدريسها وإدخال علاماته بعد تدقيقها من القسم العلمي وإجازتها من الكلية المختصة وترحل آلياً إلى قاعدة البيانات الخاصة بعلامات الطلبة ثم تثبت ولا يستطيع القسم عمل أي تعديل إلا بعد الرجوع إلى دائرة القبول والتسجيل ولا داعي لإدخالها من قبل موظفي القبول والتسجيل .

- نظام الإدخال اليدوي:-

- أن يتم تدقيق العلامات وإدخالها الحاسب الآلي بدقة متناهية وتتم عملية التدقيق بتشكيل مجموعات إدخال ومجموعات تدقيق بحيث أن الشخصين اللذين يدخلان العلامة للشعبة على شاشة الإدخال يختلفان عن الشخصين اللذين يدخلان العلامات على شاشة التدقيق وفي حالة عدم التطابق وعدم تثبيت الجهاز للعلامة يتم الرجوع إلى مدير القبول والتسجيل لعمل عملية التصحيح ومحاسبة المخطئ في عملية الإدخال.

- بعد أن تتم عملية إدخال جميع العلامات على أجهزة الحاسوب يقوم مدير القبول والتسجيل بعد الانتهاء من عملية إدخال النتائج بمطابقة كشوف العلامات وإرسالها إلى عمداء الكليات الذين يقومون بدورهم بإرسال كتاب موثق إلى مدير القبول والتسجيل وبيان ما إذا كان هناك خلاف أم لا.

- إعلان نتائج الطلبة بالوسيلة المناسبة

- آلية التعديل تكون من قبل لجنة يعطي لكل منهم رقم سري ويذكر تاريخ التعديل والعلامة السابقة والعلامة الجديدة ورقم الوثيقة التي سمحت بالتعديل وتوضع في ملف خاص.

- وترفع إلى مجلس العمداء لدراستها والعمل على حلهّا

2- 17 الدراسات السابقة:-

نظراً لأهمية إدارة الجودة الشاملة, وأهمية عمل دوائر القبول والتسجيل والربط بينهما من أجل إلقاء الضوء على المفهوم, وإبراز أهميته كوسيلة تمكن هذه الدوائر من التعامل بفاعلية إذا ما تم تطبيقه فقد تعددت الدراسات التي تناولت موضوع جودة التعليم الجامعي على المستويات المحلية والإقليمية والعالمية,وجميعها تناولت مفهوم وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في دول مختلفة من العالم, بهدف التعرف إلى أهم النتائج والمؤشرات العامة التي أفرزتها هذه الدراسات والبحوث, وفي ما يلي استعراض لهذه الدراسات .

2-18أولاً : الدراسات العربية:-

1. دراسة (القطاني ،سالم، 1993):

بعنوان:- إدارة الجودة الكلية وإمكانية تطبيقها في القطاع الحكومي.

أجريت هذه الدراسة وهدفت هذه الدراسة إلى إمكانية تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية ,وتحديد الجوانب الإدارية التي سوف تتأثر بعد تطبيق المفهوم(قياس مستوى الجودة)وخلص إلى أن إدارة الجودة الشاملة تتطلب من الجهاز الإداري بذل المستطاع لتدريب وتعليم جميع العاملين على العمل,وإعادة تدريبهم على المهارات الجديدة التي تتطلبها الأجهزة, والمواد, والخدمات الجيدة, وهكذا يستطيع العامل المشاركة في الفرق المختلفة والتأقلم مع الإجراءات المختلفة لأداء العمل . وأن التعويض المالي

(الأجر يعدّ طريقة واحدة من عدة طرق يتم بها تعويض العاملين عن جهودهم وتميّزهم), وتتنافى مع المفاهيم الإدارية التقليدية التي تفترض أن العاملين لا عقول لهم ولا يهمهم سوى الحصول على أجر,وخرجت الدراسة بتوصيات حول تطبيق هذا المفهوم في القطاع الحكومي في الدول النامية: أهمها التخطيط والتروي عند التطبيق حيث تبدأ تطبيقها على المشروعات الحكومية ذات الطابع الصناعي ثم القطاع الخدمي وذلك بعد إجراء التعديلات اللازمة على المفهوم قبل الانتقال من قطاع إلى آخر وإدراك الفوارق بين القطاع العام والخاص.

2. دراسة (دربا س ، 1994 ،1-15):

بعنوان: حول إدارة الجودة الشاملة مفهومها وإمكانية الإفادة منها في القطاع التعليمي **السعودي.**

أجريت الدراسة في السعودية لبيان المعوقات التي تقف عقبة حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة والاستفادة منها في القطاع التعليمي السعودي وأوصت نتائج هذه الدراسة بالبدء بتدريس مفاهيم وأساليب إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في مرحلة التعليم الثانوي والجامعي,مع تكثيف ذلك في كليات التربية, كما وجدت الدراسة أن أمام المسئولين التربويين السعوديين نماذج وأساليب عديدة لإدارة الجودة الشاملة, ويمكنهم اختيار المناسب منها, وبما يتناسب مع البيئة السعودية مع إمكانية تذليل الصعاب التي قد تعوق تطبيق هذه المفاهيم في هذا القطاع الحيوي .

3. دراسة (الطراونة ،محمد 1996)

بعنوان:**- الجودة الشاملة في الشركات الصناعية**

أجريت الدراسة في الأردن وهدفت إلى قياس مدي التزام الشركات الصناعية في الأردن بتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتحديد أهم العوامل التي تؤثر على استخدام هذه الشركات لأسلوب الجودة الشاملة وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:- أن الشركات الصناعية الأردنية تطبق أبعاد مفهوم الجودة الجودة الشاملة وإن درجة التطبيق لا تختلف باختلاف خصائص الشركات وإن الجوانب المرتبطة بالمنظمات هي الأكثر تأثيراً علي درجة تطبيق الشركات لأبعاد الجودة الشاملة.

4- دراسة (ناجي ،فوزية،1998 : 33-45):

بعنوان: -مفاهيم وأساليب إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في وزارة التعليم العالي في الأردن.

أجريت هذه الدراسة في الأردن وقامت بتطبيقها على جامعة عمان الأهلية إذ تم فيها استقراء آراء عمداء الكليات, ورؤساء الأقسام, ومديري الدوائر ,والطلبة حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة.ودلت نتائج هذه الدراسة أن مستوى رضا طلبة الجامعة كان مرتفعاً فيما يخص تجهيزات الجامعة, ومنخفضاً بالنسبة للخطط الدراسية, والكادر الأكاديمي, والأنظمة, والتعليمات الداخلية. كما تتوافر لدى الجامعة القناعة والرغبة في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة, وأن الجامعة تقوم بالتطبيق الفعلي لبعض مبادئ إدارة الجودة الشاملة مثل تقديم الحوافز للموظفين والعمل على تلبية احتياجات الطلبة.

5- دراسة (ابو نبعة،وفوزية1998).

بعنوان:- مفهوم إدارة الجودة الشاملة فى مؤسسات التعليم العالي.

إجريت الدراسة في الأردن.وهدفت الدراسة التعرف إلي مفاهيم إدارة الجودة الشاملة ومجالات التعاون بين الجامعات ومنظمات الأعمال وتطبيقات الجودة في الجامعات الأجنبية ومجالات تطبيق سلسلة الأيزو(9000) في مؤسسات التعليم العالي كما تناولت الدراسة إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الأهلية والمعوقات المحتملة في التطبيق.

وتوصلت الدراسة إلي بناء إستراتيجية لأداره الجودة الشاملة في الجامعات الأهلية الأردنية.

6- دراسة (صافي : 2003):

بعنوان:- التعليم الجامعي في فلسطين في ضوء التغيرات الاقتصادية والاجتماعية.

أجريت الدراسة في فلسطين بهدف التعرف إلى التحديات التربوية التي تفرضها التغيرات الاقتصادية والاجتماعية على التعليم الجامعي في فلسطين ومدى استجابة الجامعات الفلسطينية لمثل هذه التحديات وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج منها ضعف دور الجامعات الفلسطينية في مواجهة (تحديات زيادة الطلب الاجتماعي من حيث توفير فرص تعليمية لجميع الراغبين في التعليم الجامعي وتناقص المصادر المالية بالرغم من التقدم العلمي والتكنولوجي والاتجاه نحو الجودة الشاملة والعمل على توفير متطلبات الجودة الشاملة وتطبيق أسسها والعمل على القيام بالاتجاه الصحيح نحو التطبيق).

7- دراسة (الطائي ، والعبادي ، هاشم ،2005):

بعنوان:- "إمكانية تطبيق إدارة الجوْدة الشاملة في التعليم الجامعي – دراسة تطبيقية /جامعة الكوفة ".

أجريت الدراسة في العراق في جامعة الكوفة بهدف التعرف إلى واقع إدارة الجوْدة في جامعة الكوفة عينة الدراسة, وتقديم تصّور مقترح وبعض التوصيات لتحسين إدارة الجوْدة الشاملة في الجانب الأكاديمي،ثم معرفة المناهج والمقررات الدراسية, وهل هي تطابق التطور الحاصل في جودة التعليم : وقد توصلت الدراسة

إلى مجموعة من النتائج منها :- أن العملية التربوية والتعليمية هي الركن الأساس لتقدم أي بلد باعتبار الجامعة مصدر إشعاع حضاري واجتماعي.وكان هناك فهم ضيق لإدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم وأن هناك تفاوتاً في تقويم الإداريين بخصوص المرؤوسين والطلبة من ذوي العلاقة بالعملية التدريسية مما انعكس على جودة التعليم .

نتائج عكسية.وتوصل بالنسبة لعملية تفتيش فرز الإنتاج الجيد عن الإنتاج غير الجيد ، أما عملية التقييم فهي تتضمن مدى القيام بهذه العملية بشكل جيد.

8- دراسة (ألنعيمي, محمد 2007):

وموضوعها : نحو مفهوم مشترك لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي.

أجريت هذه الدراسة في الجزائر(مجلة اتحاد الجامعات العربية). وقد هدفت هذه الدراسة إلى تقديم مفهوم مشترك لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي . وتوصلت الدراسة إلى اقتراح مجموعة من الإجراءات التي يمكن تطبيقها في المؤسسات التعليمية على المستوى المحلي والإقليمي منها تشكيل لجان على مستوي الأقسام العلمية بغرض متابعة إدارة الجودة الشاملة في القسم العلمي وتشكيل لجان من القيادة على مستوى الكليات لمتابعة إدارة الجودة الشاملة والوقوف على تطبيق شروطها ،وتكليف دائرة متخصصة في إدارة الجودة على مستوى الجامعة مثل مكتب لتنسيق إدارة الجودة ويشرف على تطبيق المعايير على مستوى الجامعة ووضع تقارير توضح حالات الخلل والإيجابيات لغرض المعالجة وسد الثغرات والاستمرار بالحالات الجيدة وتطويرها .

19-2 الدراسات الأجنبية :-

1- دراسة (Coate, E.1990:13-16) :

"Implementing Total Quality Management in University Setting "

كان(كوت) يهدف إلى تحقيق سياسة الجودة الشاملة في جامعة(أوريجون) بحلول عام 1994 وقد تم الاتصال بعدد من الجامعات والمؤسسات التعليمية وكان عددها (25) جامعة ومؤسسة تعليمية ومن ضمنها جامعة أوريجون وكان من نتائجها أن (17) مؤسسة تعليمية تعمل على إنجاز سياسة الجودة الشاملة في جزء من مناهج الطلبة المتوقع تخرجهم وأن 50% من المنظمات التعليمية التي خضعت للاستطلاع قد نفذت سياسة الجودة الشاملة إلى حد كبير من خلال تشكيل فرق عمل دراسية وتم استخدام سياسة الجودة في (5) مؤسسات تعليمية لغرض الأبحاث والتعليم فقط وأن (15) من هذه المؤسسات قد بذلت جهوداً من الناحية الخدمية وأن (10)كرست جهودها للجانب الأكاديمي معتبراً أن الأعمال ألأكاديمية لها أهمية كبيرة.

2- دراسة (Kabolian & Brazaley , 1990:61-75):

بعنوان Tom in the Federal Sector في دراسة مسحية من عدد من أعضاء هيئة التدريس بكلية كندي الحكومية بجامعة هارفارد أجريت عام (1990) لعدد (72) من مديري المراتب العليا في الحكومة الفدرالية,ولاحظ كل منهم أن إدارة الجودة الشاملة تحقق مكانة جوهرية في نطاق الحكومة الفدرالية وتقديراً كبيراً باعتبارها طريقة لتحسين الأداء التنظيمي وقد وجد أن 61% ممن أجريت عليهم الدراسة المسحية قد تلقوا تدريباً في إدارة الجودة الشاملة وأن 90% كانوا قادرين على إيضاح القيم الجوهرية لإدارة الجودة الشاملة وأن هناك اهتماماً كبيراً بها.

3- دراسة (Freeman, Richard 1993) بعنوان (Quality Assurance in Training and Education)

وتعد هذه الدراسة من الدراسات التي أجريت في لندن والتي تؤكد على الجودة في التدريب والتعليم وهي طريقة تطبيق معايير (ISO 9000) – مبادئ توكيد الجودة ,و إقامة نظام الجودة ,و كفاية تعليمات العمل ,و نحو إدارة الجودة الشاملة وخلص الباحث إلى أنه لا مفر من تحقيق قدر أعلى من الجودة والاستجابة للعميل وأن هناك حاجة لقياس الأداء بدقة أكبر من ذي قبل وإيجاد طرق لتحسين الأداء السابق نحو توكيد الجودة وإن لم نستطع يجب علينا إيجاد وسيلة أخرى للإدارة الشاملة للجوْدة.

4- دراسة :

Arcare,Jerome S,(1995) Cost of Quality Chapter

وتعدّ هذه الدراسة من الدراسات التي تناولت الجوّدة و تبين المصادر المفقودة ،والفرص الضائعة للتأثير في الطلاب، والاستخدام السيئ للميزانية، وعدم الرضا الوظيفي ونقص الطموح لدى الطلاب ، وعدم الرضا الوظيفي ، وفقد الدعم من قبل المجتمع وسوف يؤدي كل مشروع إلى عمل مدخرات من التكاليف المباشرة والتكاليف غير المباشرة , وخلص إلى أنه لا يمكن تطبيق الجودة في خطوات عمل كل فرد، ولكن يمكن تقسيم العمل إلى أربعة أقسام هي حتمية تطبيق العمل ،والأولوية ،والأفضلية ،وعمل مستحب تنفيذه إلزامي وعمل يجب فعله ولكنه غير إلزامي.ولهذا ينبغي توخي الحذر في تحديد المصادر الصحيحة وتوجيهها إلى الأعمال الصحيحة فموارد كثيرة قد تضيع أو تهدر ،ثم توجه إلى عمل مخالف لها ،وهذه الخسائر يمكن تجنبها عن طريق استخدام شبكة تطبيق الجودة. ولذا يجب التركيز على الجودة بغض النظر عن التكلفة التي تتطلبها عملية التطبيق.

5- دراسة (Longenker & Scazzero , 1996:41-52) :

بعنوان The Ongoing Challenge of T.Q.M. حول التحديات المستمرة لإدارة الجودة الشاملة, وقد هدفت الدراسة إلى فحص مدى إدراك مجموعة من المديرين لمفهوم إدارة الجوْدة الشاملة, وتحديد المعوقات والمشكلات التي تواجه تطبيقها من وجهة نظر هؤلاء المديرين, وتمت الدراسة على عينة شملت (137) مديراً يعملون في (10) منظمات خدمية وصناعية في الولايات المتحدة الأمريكية ،وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

1. أن مؤسساتهم لم تطبق مبادئ الجوْدة وأن تطبيقها يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات
2. على الرغم من إدراك المديرين لأهمية إدارة الجودة الشاملة كأداة فعالة لتحسين النوعية إلا أن دعمهم لنشاطات إدارة الجودة الشاملة يتناقص عبر الوقت.
3. التركيز على معالجة المشكلات التي تواجه إدارة الجودة الشاملة
4. وجود مجموعة من المشكلات تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة وهي مشكلات إدارية ,و عدم تدريب العاملين وعدم فاعلية إجراءات التصحيح وأن الإشراف غير فعْال.

6 - دراسة((Gopal and Tambi; 1999:

تناول إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في بريطانيا وهدفت هذه الدراسة إلى توضيح مبادئ الإدارة الجودة الشاملة والمفاهيم الأساسية المنظمة و توصلت إلى أن قياس المبادئ الأساسية ومفاهيمها الجوهرية ينعكس على مستوى الأداء ويؤدي إلى النجاح والتميز في العمل.

7- دراسة Carl Montano & other:1999(إدارة الجودة والتعليم العالي):

هدفت الدراسة إلى الوصول إلى تصور مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة Texasو توصلت هذه الدراسة إلى العمل على تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحقيق رضا الطلبة من الخدمات الجامعية.

☒ ومن خلال العرض السابق للدراسات والبحوث التي تم استعراضها يمكن استخلاص الآتي:-

1. توصلت نتائج الدراسات العربية والأجنبية كافة إلى أهمية وصعوبة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات في غياب نماذج فعالة.
2. أكدت الدراسات والبحوث التي أجريت في مجال إدارة الجودة الشاملة في الجامعات على الاستمرار في تطبيق معايير الجودة الشاملة في دوائر القبول والتسجيل لما له من فائدة تعود على الجامعة والطلبة على حد سواء.
3. ركزت معظم الدراسات السابقة في هذا المجال على واقع إدارة الجودة في المنظمات التعليمية.
4. أكدت الدراسات والبحوث السابقة إلى أن الجودة يجري تقويمها من منظور المستفيد (الطالب الجامعي), ومن منظور المنظمة التي تقدم الخدمة والقيمة التي تعكسها هذه الخدمة. ولا بد من إبراز أهمية هذه الدراسات لتقدير مدى فاعلية استخدام معايير الجودة الشاملة في تطوير أداء دوائر القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة وضرورة تضافر جهود مديري القبول والتسجيل بالجامعات ووزارة التعليم العالي باستخدام هذه المعايير بالفعل لا بالقول

1. ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:-

من خلال مراجعة الدراسات السابقة يظهر أن بعض الدراسات قامت بدراسة اتجاهات المديرين نحو تطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ، وبعض الدراسات تناولت دراسة معايير الجودة الشاملة بالأداء والإبداع واتخاذ القرارات وإيجاد الميزة التنافسية وبعض هذه الدراسات تناقش مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في القطاع الصناعي وبعض قطاع الخدمات. أما الدراسة الحالية فإن ما يميزها عما سبقها من الدراسات والأبحاث هي أنها تبحث في جانب هام وحيوي وهو تطبيق معايير الجودة الشاملة في دوائر القبول والتسجيل في الجامعات الأردنية الخاصة في الأردن ومعرفة دورها في تحقيق المنافسة والتميز في تلك

الدوائر وقد ناقشت بعض الدراسات ناقشت تطبيقات مفهوم إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات ضمن مجتمعات مختلفة أما هذه الدراسة تقوم بدراسة هذا المفهوم في مجتمع لم يتم التطرق إلية من قبل (دوائر القبول والتسجيل) ،كما ركزت معظم الجهود علي دراسة الجودة الشاملة . زيادة على ذلك فقد تم الاستفادة من الدراسات السابقة في جانبين مهمين . الجانب الأول صياغة الإطار النظري للدراسة والجانب الثاني صياغة فرضيات الدراسة .

الفصل الثالث :- منهجية الدراسة

1-3 المقدمة

2-3 إجراءات الدراسة

3-3 منهجية البحث

4-3 أداة الدراسة

5-3 أدوات جمع البيانات

6-3 المصادر الثانوية

7-3 المعالجة الإحصائية

3-1 المقدمة:-

من المعروف أن أي نظام تعليمي يشتمل على مجموعة من المدخلات inputsالتي تدخل في عملية معينة صممت من أجل الحصول على مخرجات معينة outputs تحقق أهداف المنظمة، وعندما تتجه الجامعة إلى تطوير أحد الأنظمة المستخدمة لديها بنظام جديد بتطبيق معايير الجودة الشاملة أو الأخذ ببعض أساليبها مما يتطلب فحص النظام الجديد المستهدف. وفي ضوء ذلك الفحص يمكن التوصل إلى التعديلات التي يتطلبها الأخذ بهذا النظام . وقد تكون لهذه التعديلات الأثر الكبير على التشكيلات الفنية في عمل دوائر القبول والتسجيل والإمكانيات والأدوات المتاحة وتوزيع العمل وتوزيع الوقت وعدد ونوع الأفراد اللازمين لتحقيق التطوير المطلوب مما يتطلب بعض التغيرات في خطة عمل دائرة القبول والتسجيل.

2-3 إجراءات الدراسة:-

لتحقيق أهداف الدراسة اتبع الباحث الإجراءات الآتية :

1. بيان أهمية معرفة معايير الجودة الشاملة في دوائر القبول والتسجيل .
2. حصر مجتمع الدراسة وعينتها من دوائر القبول والتسجيل والممثلة بالجامعات الأردنية الخاصة.
3. إعداد الاستبانة بصورتها الأولية
4. عرضها على مجموعة من المحكمين للتأكد من صدق محتواها
5. تعديل الاستبانة في ضوء آراء المحكمين
6. وضع الاستبانة بصورتها النهائية
7. التأكد من بناء الاستبانة بطريقة كرونباخ ألفا
8. الحصول على الموافقات الأصولية على إجراءات الدراسة.
9. تطبيق الاستبانة على أفراد الدراسة للوصول إلى النتائج.
10. تفريغ وتحليل الاستبانة للوصول إلى النتائج.
11. تحليل البيانات واختبار الفرضيات التي تم رصدها باستخدام الحاسوب والرزم الإحصائية .
12. تفسير النتائج والوصول إلى توصيات.

3-3 منهجية الدراسة :-

أولاً: مجتمع الدراسة وعيّنتها:-

تكون مجتمع الدراسة من جميع دوائر القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة والعاملة في المملكة الأردنية الهاشمية والمسجلة لدي وزارة التعليم العالي وعددها (16) جامعة خاصة. وبلغ عدد الطلاب في تلك الجامعات (64684)طالباً وطالبة. اعتبر الباحث سبع جامعات خاصة من مجتمع الدراسة الأصل كعينة للدراسة، لأنها تشكل نسبة كبيرة من عدد الطلبة والعاملين بدوائر القبول والتسجيل، والبالغ عددهم(47928) طالبا ً وطالبة. إذ تشكل نسبة الطلبة(74%) من مجتمع الدراسة الأصل.وقد تم اختيار عينة عشوائية بالطريقة البسيطة من الطلبة المسجلين في تلك الجامعات والمنتمية للمجتمع الدراسي.

عينة الدراسة:- تكونت العينة من عينتين مجموعهما(600) استبانة على النحو الآتي:-

أولا :- العينة الخاصة بالطلبة :-

تم توزيع (500) استبانة على الجامعات الأردنية الخاصة المختارة بعد تحديد العدد الذي يناسب كل جامعة وتم استبعاد (20) استبانة واستجاب (480) طالباً وتمثل (96) % من العينة وهي مقبولة إحصائياً.(ملحق رقم 2)

ثانيا :- العينة الخاصة بالعاملين في دوائر القبول والتسجيل:-

تم توزيع (100) استبانه على الجامعات الأردنية الخاصة المختارة بعد تحديد العدد الذي يناسب كل جامعة وتم استبعاد (2) استبانه واستجاب (98) من العاملين بدائرة القبول والتسجيل وتمثل (98)%من العينة وهي مقبولة إحصائيا ً.(ملحق رق3)

ويبين الجدول التالي قائمة باسماء هذه الجامعات.

جدول(1)

أسماء الجامعات الأردنية الخاصة وعدد الطلبة

الرقم	اسم الجامعة	عدد الطلبة
1	الشرق الأوسط للدراسات العليا	650
2	جدارا	420
3	عمان الأهلية	5768
4	العلوم التطبيقية الخاصة	8000
5	فيلادلفيا	8000
6	الإسراء	7000
7	البتراء	5160
8	اربد الخاصة	4000
9	الزيتونة الأردنية	8000
10	جرش الخاصة	5730
11	الزرقاء الخاصة	6000
12	عمان العربية للدراسات العليا	1126
13	كلية الأميرة سمية الجامعية	1025
14	الجامعة العربية المفتوحة	3000
15	كلية العلوم التربوية	750
16	الأكاديمية الأردنية للموسيقي	55

المصدر:- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

❖ **<u>خصائص عينة الدراسة من الطلبة :</u>**

ولبيان خصائص عينة الدراسة من الطلبة قام الباحث بتطوير الجداول التالية :

جدول (2)

خصائص عينة الدراسة من الطلبة وفق متغير الجامعة

الجامعة	عدد الطلاب	العينة
العلوم التطبيقية	8000	80
عمان الأهلية	5768	60
فيلادلفيا	8000	80
الإسراء	7000	70
الزيتونة	8000	80
البتراء	5160	50
الزرقاء	6000	60
المجموع	47928	480

يبين الجدول أعلاه أن عينة الدراسة من الطلبة بلغ (480).

جدول (3)

خصائص عينة الدراسة من الطلبة وفق متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	260	54.2
أنثى	220	45.8
المجموع	480	100.0

يبين الجدول أعلاه أن أعلى تكرار من عينة الدراسة ، من الطلبة وفق الجنس للذكور فقد بلغ عددهم 260 فرد وبنسبة مقدارها 54.2% في حين كان أقل تكرار من الإناث ، بلغ عددهن 220 طالبة وبنسبة مقدارها 45.8%

الجدول رقم (4)

خصائص عينة الدراسة من الطلبة وفق متغير المستوى الدراسي

المستوى الدراسي	التكرار	النسبة المئوية
أولى	107	22.3
ثانية	111	23.1
ثالثة	142	29.6
رابعة	120	25.0
المجموع	480	100.0

يبين الجدول أعلاه أن أعلى تكرار من عينة الدراسة من الطلبة وفق المستوى الدراسي للسنة الثالثة قد بلغ عددهم 142 فرد وبنسبة مقدارها 29.6% في حين كان أقل تكرار من طلبة السنة الأولي إذ بلغ عددهم 107 فرداً وبنسبة مقدارها 22.3%.

❖ **خصائص عينة الدراسة من الموظفين(المسجلين) :**

ولبيان خصائص عينة الدراسة من الموظفين قام الباحث بتطوير الجداول التالية:

الجدول رقم (5)

توزيع أفراد عينة الدراسة من الموظفين وفق متغير الجامعة

الجامعة	التكرار
العلوم التطبيقية	19
فيلادلفيا	13
الإسراء	14
البتراء	13
الزرقاء	13
الزيتونة	14
عمان الأهلية	12
المجموع	98

خصائص عينة الدراسة من الموظفين وفق متغير الجنس

جدول (6)

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	38	39.0
أنثى	60	61.0
المجموع	98	100.0

يبين الجدول أعلاه أن تكرار عينة الدراسة من الموظفين وفق الجنس كان للذكور(38) بنسبة (39%) والإناث إذ بلغ (60)، وبنسبة (61%).

الجدول رقم (7)

خصائص عينة الدراسة من الموظفين وفق متغير المهنة

المهنة	التكرار
مدير	7
نائب المدير	7
رئيس قسم	21
مسجل	21
المجموع	56

يبين الجدول أعلاه عينة الدراسة من الموظفين وفق متغير المهنة وقد تم اختيار مدير القبول والتسجيل من كل جامعة من الجامعات السبع، ونائب المدير في تلك الجامعات، ورؤساء الأقسام والمسجلين أخذت منهم نسبة 50% .

4-3 أداة الدراسة :-

إن من الأدوات المستخدمة في هذه الدراسة هي الاستبانة ، و قد تم اللجوء إليها لأن المعلومة المطلوبة تعبر عن وجهة النظر والرأي الشخصي في قضية ما .

- بناء الاستبانة :

تم بناء الاستبانة بعد مرورها بمراحل عدة حتى وصلت إلى صورتها النهائية:

- تم الاطلاع على بعض الدراسات الخاصة في إعداد الاستقصاءات وقياس الآراء كدراسة .
- تم الاطلاع على استبانات مختلفة لبعض الدراسات والأبحاث في مجال القبول والتسجيل ومعايير الجودة الشاملة (لدراسات سابقة).
- تم في ضوء المرحلتين السابقتين لبناء استبانة الدراسة.
- تم عرض هذه الاستبانة بعد تصميمها على لجنة تحكيم مكونة من مجموعة من أعضاء هيئة التدريس بقسم إدارة الأعمال بجامعة العلوم التطبيقية و جامعة الإسراء وجامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا قسم إدارة الأعمال وجامعة البتراء وذلك للاسترشاد بآرائهم وملاحظاتهم على محتوى الاستبانة , ومدى ملائمة عباراتها لأهداف الدراسة.

وفـي ضـوء توجيهـات آراء المحكمـين وتـدوينها تـم تعـديل صـياغة بعـض العبارات وحذف البعض منها, وإضافة عبارات أكثر وضوحاً وملائمة للمحور الذي تنتمي إليه, ثم تم اطلاع أعضاء هيئة التحكيم على تلك التعديلات,وأجمعوا على صلاحية الاستبانة من الناحية العلمية وأصبحت في صورتها النهائية.

و تضمنت الاستبانة (14) سؤالاً عن تقييم معايير الجودة الأربعة ومستوى أداء دائرة القبول والتسجيل من قبل الطالب.

(37) عبارة عن متغيرات الدراسة وهى تطوير وتحسين جودة الخدمات ،ومقاييس العمليات ،ومقاييس المخرجات ،ومقاييس الإدارة من العاملين في دائرة القبول والتسجيل وذلك :-

1- بيان أهمية هذه الفقرات.
2- حصر عينة الجامعات الخاصة الممثلة الأكبر عدد من الطلبة الذين يدرسون فيها.
3- تصميم الاستبانة وتوزيعها على العينة.
4- جمع بيانات الاستبانه وعرضها
5- تحليل البيانات واختبار الفرضيات.
6- تفسير النتائج والوصول إلى توصيات.

وتكونت الأداة الأولى استبانة تقييم أداء دوائر القبول والتسجيل من (14) فقرة لغرض التقييم، في حين تكونت الأداة الثانية استبانة معايير الجودة من (37) فقرة، وتم توزيع أداتي الدراسة على عينة ممثلة لمجتمع الدراسة، ومن ثم تمت إجراءات تصحيح الأداتين وإدخال البيانات إلى الحاسوب وتم إجراء التحليل الإحصائي المناسب لاختبار فرضيات الدراسة .

ثبات أداتي الدراسة :

لقد تم استخدام اختبار (كرونباخ ألفا) لاختبار درجة توافق ردود المستجيبين على أسئلة الاستبانتين، فقد بلغت قيمة كرونباخ ألفا لاستبانة تقييم أداء دوائر القبول والتسجيل (71%) (14) فقرة،.أما استبانة معايير الجودة فكانت قيم كرونباخ ألفا على النحو الآتي:

جدول (8)

معاملات الثبات لأداتي الدراسة

البعد	عدد الفقرات	قيمة كرونباخ الفا
تطوير وتحسين جودة الخدمات	12	0.80
مقاييس العمليات	5	0.70
مقاييس المخرجات	9	0.83
مقاييس جودة الإدارة	11	0.75
الدرجة الكلية	37	0.94

وهي نسب جيدة كونها أعلى من النسبة المقبولة 60%

5-3 أدوات جمع البيانات :-

تتألف هذه الدراسة من جانبين جانب نظري والآخر تطبيقي ففي الجانب النظري سيتم التطرق إلى معظم الأفكار العلمية ذات العلاقة بالموضوع، أما في الجانب التطبيقي فسيعتمد الباحث على استخدام المنهج الوصفي التحليلي بهدف جمع البيانات عن مشكلة الدراسة موضوع البحث بطريقة الاستمارة الاستبانية التي تم إعدادها لهذا الغرض زيادة على تحليلها واختبار الفرضيات.

وتستند الدراسة الحالية في جمع البيانات وأساليب تحليلها والبرامج المستخدمة إلى:

6-3 المصادر الثانوية :-

الكتب والمراجع والمجلات والدوريات التي تناولت موضوع الدراسة محل البحث، والدراسات ذات العلاقة والمؤلفات والإحصائيات والدوريات العلمية والتقارير والبحوث من الإنترنت، وذلك من أجل تحديد الإطار النظري للدراسة, ولتناول كل ما هو جديد في مجال الدراسة.

- المصادر الأولية:

الاستبانة التي أعدت من تصميم الباحث تم عرضها بما يتوافق مع أسئلة وفرضياتها من أجل الوصول إلى أهدافها فقد تم تصميم هذه الاستبانه على أساس مقياس ليكرت الخماسي الفئوي أوزان، وكما هو واضح في الجدول (9)لقد تم اختيار مقياس لبكرت الخماسي ،والسبب في ذلك أنه يعد من أكثر المقاييس استخداما لقياس الأداء لسهولة فهمة وتوازن درجاته إذ يشير أفراد العينة الخاصة للاختبار على مدى

موافقتهم على كل عبارة من العبارات التي يتكون منها مقياس الاتجاه المقترح ،وقد ترجمت الإستيجابات على النحو الآتي :-

جدول (9)

أوزان المقياس المستخدم

المقياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الوزن المرجح	5(درجات)	4(درجات)	3(درجات)	2(درجة)	1(درجة)

ولتحديد درجة الموافقة حدد ثلاث مستويات هي (مرتفعة، متوسطة، منخفضة) بناء على المعادلة الآتية:-

طول الفئة = الحد الأعلى للبديل – الحد الأدنى للبديل

عدد المستويات

$$\frac{5-1}{3} = \frac{4}{3} = 1.33$$

وبذلك تكون الدرجة المنخفضة من 1 إلى أقل من 2.33

والدرجة المتوسطة من 2.34 إلى 3.66

والدرجة المرتفعة من 3.67 فأكثر.

المصدر(Rinsis Likert)

ويرتكز أسلوب الدراسة في اختبار الفرضيات على المنهج الوصفي التحليلي لتحديد طبيعة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة.

الاستبانة :- وهى أداة القياس الرئيسية والمعول عليها في هذه الدراسة لجمع البيانات ، وقد صممت لتغطي جميع متغيرات الأنموذج ، وضمن قسمين رئيسيين ،وعلى النحو الآتي :-

أولاً- شمل القسم الأول تقييم أداء دوائر القبول والتسجيل من قبل الطالب شكل رقم (1)

ثانياً:- شمل القسم الثاني تقييم أداء دوائر القبول والتسجيل من قبل العاملين متضمنا 4 محاور شكل رقم (2)

توزيع فقرات الاستبانة على محاور الدراسة :-

شكل رقم (1) ملحق2

يوضح توزيع فقرات الاستبانة على محاور الاستبانة و يمثل تقيم أداء دائرة القبول والتسجيل من قبل الطالب

1.	يتم تقديم الخدمة في فترة قصيرة.
2.	تقديم الخدمة يتم بعدالة بين الطلبة
3.	يوجد أماكن مريحة للانتظار
4.	مبنى دائرة القبول والتسجيل ملائم للقيام بخدمة الطلبة في جميع الأوقات
5.	تتوفر لوحات وأدلة إرشادية واضحة تسهل فهم الإجراءات المطلوبة.
6.	يوجد الموظفون في أماكن عملهم لتقديم الخدمة.
7.	النماذج اللازمة لإنجاز المعاملة متوافرة بشكل كافٍ.
8.	توزيع المحاضرات في الجدول الدراسي يمتاز بالموضوعية.
9.	يستقبلك الموظف بلطف وود ويحسن التعامل معك
10.	يوجد عادة الموظف المسئول والإجابة عن استفساراتك
11.	يتم استخدام التكنولوجيا المتقدمة في إنجاز المعاملات.
12.	تتوفر الخدمات المساندة المناسبة (التصوير)
13.	تتوفر الدقة في إنجاز الخدمة.
14.	إجراءات القبول والتسجيل غير معقدة

<u>شكل رقم (2) ملحق3</u>

<u>يمثل أربعة أبعاد كما هو موضح بالشكل(2) ويمثل تقييم أداء للعاملين بدائرة القبول والتسجيل:</u>

<u>جودة الخدمات</u>

.1	تشارك إدارة الجامعة بشكل مستمر في جهود تحسين الجودة بدائرة القبول والتسجيل
.2	تشجع دائرة القبول والتسجيل العاملين بمنحهم الصلاحيات كل وفق خبرته.
.3	تطبيق مبدأ التحسين المستمر في الدائرة
.4	تقوم دائرة القبول والتسجيل بإجراءات فورية لتصحيح الأخطاء.
.5	يوجد في الجامعة خطة إستراتيجية لتوكيد الجودة:
.6	توفر دائرة القبول والتسجيل الحوافز اللازمة لعملية التحسين المستمر.
.7	تستخدم أدوات الجودة وأساليبها لحل المشكلات
.8	تعتمد الدائرة إجراءات لتنشيط العمل و تقليل عدد الخطوات المتبعة لتقديم الخدمة .
.9	تعتمد دائرة القبول والتسجيل برنامجاً لتقليل إجراءات السحب والإضافة بعد إتمام عملية التسجيل
.10	تأخذ دائرة القبول والتسجيل شكاوي الطلبة بعناية لتحسين جودة الخدمات .
.11	تقوم دائرة القبول والتسجيل بإجراءات وقائية بعدم الوقوع في الخطأ.
.12	تعمل إدارة الجامعة للحصول على أحدث البرامج التكنولوجية الخاصة بنظام القبول والتسجيل

<u>مقاييس العمليات</u>

.1	تقوم دائرة القبول والتسجيل باتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة في حالة وجود انحراف عما هو مخطط .
.2	تستفيد دائرة القبول والتسجيل من التغذية العكسية التي توفرها أنظمة معايير الجودة الشاملة لمعرفة مدى الاستجابة لمتغيرات البيئة الداخلية والخارجية.
.3	تهتم دائرة القبول والتسجيل بمطابقة ما يجري فعلاً في تقديم الخدمات مع ما هو مخطط له مسبقاً
.4	تهتم دائرة القبول والتسجيل بقياس رضا الطلبة عن الخدمات الإدارية وغير الإدارية التي تقدمها لهم.
.5	تحافظ دائرة القبول والتسجيل على إعلام الطلبة بالجديد لديها و باستمرار.

مقاييس المخرجات

1.	تستجيب دائرة القبول والتسجيل لمقترحات الطلبة في تطوير خدمتها .
2.	مستوى تكلفة الخدمة المقدمة للطلبة منخفضة قياساً بالجامعات الأخرى
3.	تخضع جميع البيانات التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل إلى التحسين المستمر
4.	تلتزم بتوفير المعلومات والبيانات لمن يطلبها بشفافية
5.	حل مشكلات التسجيل والسحب والإضافة يتم بيسر
6.	إبلاغ الطلبة الموثق بوضعهم الأكاديمي في الوقت المناسب
7.	تتم عملية إبلاغ النتائج للطلبة في وقت مناسب
8.	تحرص على التقويم الشامل لجميع المخرجات المادية والبشرية والأكاديمية
9.	يتم تشكيل لجان خاصة لمراجعة الشكاوى في الدائرة

مقاييس جودة الإدارة

1.	تستجيب دائرة القبول والتسجيل لمقترحات الطلبة في تطوير خدمتها .
2.	مستوى تكلفة الخدمة المقدمة للطلبة منخفضة قياساً بالجامعات الأخرى
3.	تخضع جميع البيانات التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل إلى التحسين المستمر
4.	تلتزم بتوفير المعلومات والبيانات لمن يطلبها بشفافية
5.	حل مشكلات التسجيل والسحب والإضافة يتم بيسر
6.	إبلاغ الطلبة الموثق بوضعهم الأكاديمي في الوقت المناسب
7.	تتم عملية إبلاغ النتائج للطلبة في وقت مناسب
8.	تحرص على التقويم الشامل لجميع المخرجات المادية والبشرية والأكاديمية
9.	يتم تشكيل لجان خاصة لمراجعة الشكاوى في الدائرة

3-7: المعالجة الإحصائية :-

سيتم الاعتماد على الرزمة الإحصائية SPSS (الحزمةالإحصائية للعلوم الاجتماعية) في عملية التحليل واختبار الفرضيات واستخدام الوسائل الإحصائية التالية منها أساليب الإحصاء الوصفي (الوسط الحسابي – التكرارات – النسب المئوية), والأساليب التحليلية (والانحدار البسيط), وسيتم الإجابة عن الفرضيات باستخدام الانحراف المعياري, والمتوسطات الحسابية لمعايير الجودة الشاملة كلٌ على حدة ,وسوف يتم الاعتماد على معامل الارتباط للدلالة رياضياً على قوة العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل وهو المسبب, وتتراوح قيمة هذا المعامل ما بين (+1 ، -1) فإذا كانت قيمة المعامل = صفراً فهذا يعني عدم وجود علاقة بين المسبب ومستوى الجودة, أما إذا كانت قيمة معامل الارتباط(+1) فيعني وجود ارتباط تام, بمعنى إذا زاد المتغير المستقل(المسبب) يزداد المتغير التابع وبنفس النسبة, أما إذا كانت قيمة معامل الارتباط(-1) فيعني وجود ارتباط تام سالب بين المتغيرين, أي إذا زاد المتغير المستقل سوف يؤدي إلى انخفاض المتغير التابع والعكس صحيح .

الفصل الرابع:مناقشة نتائج التحليل الاحصائي و اختبار الفرضيات

1-4 المقدمة

2-4 تحليل نتائج المتعلقة بالدراسة

3-4 اختبار فرضيات الدراسة

4-1:- المقدمة :

يهدف هذا الفصل إلى عرض نتائج استخدام بعض الأساليب الإحصائية الوصفية التي أفرزتها الاستبانة من خلال تحليل آراء الطلبة والعاملين في دائرة القبول والتسجيل ومن لهم علاقة .وكانت عينة الدراسة حول واقع أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة في أداء دوائر القبول والتسجيل بكل متغيراتها الرئيسية وعلى النحو الأتي:

4-2 التحليل الإحصائي ومناقشة نتائج التحليل:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق معايير الجودة في أداء دوائر القبول والتسجيل دراسة ميدانية على الجامعات الخاصة الأردنية، ولتحقيق هذا الهدف تم تطوير أداتين لاستطلاع آراء أفراد عينة الدراسة بهذه العملية من الطلبة والمسجلين في الجامعات الخاصة الأردنية.

ما مستوى أداء دوائر القبول والتسجيل من وجهة نظر الطلبة (للجامعات جميعاً)

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات استبانة تقييم مستوى أداء دوائر القبول والتسجيل الموجهة للطلبة، والجدول التالي يبين تلك النتائج.

فقرات استبانة تقييم مستوى أداء دوائر القبول والتسجيل

جدول (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لفقرات الاستبانة الموجهة للطلبة (للجامعات جميعاً)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
13	تتوفر الدقة في إنجاز الخدمة	3.78	0.64	1
14	إجراءات القبول والتسجيل غير معقدة	3.74	0.56	2
10	يوجد عادة الموظف المسئول والإجابة عن استفساراتك	3.71	0.47	3
11	يتم استخدام التكنولوجيا المتقدمة في إنجاز المعاملات	3.67	0.58	4
12	تتوفر الخدمات المساندة المناسبة (التصوير)	3.58	0.63	5
7	النماذج والخدمات اللازمة لإنجاز المعاملة متوفرة بشكل كاف	3.57	0.67	6
9	يستقبلك الموظف بلطف وود ويحسن التعامل معك	3.54	0.60	7
8	توزيع المحاضرات في الجدول الدراسي يمتاز بالموضوعية	3.53	0.75	8
4	مبنى دائرة القبول والتسجيل ملائم للقيام بخدمة الطلبة في جميع الأوقات	3.12	0.34	9
1	يتم تقديم الخدمة في فترة قصيرة	3.10	0.32	10
2	تقديم الخدمة يتم بعدالة بين الطلبة	3.08	0.43	11
5	تتوفر لوحات وأدلة إرشادية واضحة تسهل فهم الإجراءات المطلوبة	3.08	0.47	11
3	يوجد أماكن مريحة للانتظار	3.02	0.40	13
6	يوجد الموظفون في أماكن عملهم لتقديم الخدمة	2.98	0.54	14
	الدرجة الكلية	3.39	0.24	

يظهر من الجدول (10) أن مستوى أداء دوائر القبول والتسجيل كان بشكل عام متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.39)، بانحراف معياري (0.24)، وقد جاءت فقرات الاستبانة بين الدرجة المرتفعة والمنخفضة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (3.78- 2.98)، وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (13) وهي" تتوفر الدقة في إنجاز الخدمة "" بمتوسط حسابي(3.78) وانحراف معياري (0.64)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة(14)" إجراءات القبول والتسجيل غير معقدة " بمتوسط حسابي(3.74) بانحراف معياري (0.56)، وجاءت الفقرة (3)"

يوجد أماكن مريحة للانتظار " بالرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي(3.02) بانحراف معياري (0.40)، وفي الرتبة الأخيرة كانت الفقرة (6)" يوجد الموظفون في أماكن عملهم لتقديم الخدمة " بمتوسط حسابي (2.98) بانحراف معياري (0.54). ويلاحظ أن الفقرات الأربعة (11،14,13,10) كانت المتوسطات الحسابية مرتفعة والسبب يعود إلى استخدام نظم المعلومات الإدارية والتقنيات الحديثة في عمليات التسجيل، في حين كانت الفقرات الأخرى متوسطة ,وحتى نستطيع أن نصل إلى متوسطات عالية لا بد من تطبيق معايير الجودة الشاملة في دوائر القبول والتسجيل.

أثبتت الدراسة الميدانية أهمية جميع العناصر التي تشكل جودة الخدمة والتي تم تحديدها في الجدول (10)وإن اختلفت أهميتها النسبية كما هو موضح في الجدول أعلاه حسب مستوي الأهمية

كشفت الدراسة الميدانية عن وجود اختلافات في مستوي أداء العناصر التي تشكل جودة الخدمة بدوائر القبول والتسجيل وأن أفضل هذه العناصر مرتبة تنازليا حسب التميز في الأداء كما هو موضح في الجدول أعلاه.

أسفرت الدراسة عن وجود تفاوت واضح بين أهمية جميع العناصر التي تشكل جودة الخدمة ودرجة أداء هذه العناصر في الواقع العملي حيث لوحظ أن مستوي أداء دوائر القبول والتسجيل ليس مرتفعا في بعض العناصر بالقدر المأمول مما قد يعرض بعض الجامعات لخطر فقدان بعض عملاءها من الطلبة.

لقد أظهرت الدراسة أن هناك اختلافات معنوية في إدراك الطلبة لأهمية ودرجة أداء بعض العناصر التي تشكل جودة الخدمة بدائرة القبول والتسجيل باختلاف بعض العناصر التي تشكل جودة الخدمة.

وتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات استبانة تقييم مستوى أداء دوائر القبول والتسجيل الموجهة للطلبة لكل جامعة على حدة، والجداول التالية تبين تلك النتائج.

ما مستوى أداء دائرة القبول والتسجيل من وجهة نظر طلبة جامعة العلوم التطبيقية

الجامعة: **العلوم التطبيقية**

جدول(11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لفقرات الاستبانة الموجهة لطلبة جامعة العلوم التطبيقية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
13	تتوفر الدقة في إنجاز الخدمة	3.86	0.59	1
7	النماذج اللازمة لإنجاز المعاملة متوفرة بشكل كاف	3.80	0.40	2
14	إجراءات القبول والتسجيل غير معقدة	3.73	0.66	3
10	يوجد عادة الموظف المسئول والإجابة عن استفساراتك	3.68	0.47	4
11	يتم استخدام التكنولوجيا المتقدمة في إنجاز المعاملات	3.68	0.74	4
12	تتوفر الخدمات المساندة المناسبة (التصوير)	3.63	0.49	6
9	يستقبلك الموظف بلطف وود ويحسن التعامل معك	3.55	0.59	7
8	توزيع المحاضرات في الجدول الدراسي يمتاز بالموضوعية	3.35	0.98	8
2	تقديم الخدمة يتم بعدالة بين الطلبة	3.03	0.16	9
4	مبنى دائرة القبول والتسجيل ملائم للقيام بخدمة الطلبة في جميع الأوقات	3.03	0.16	9
5	تتوفر لوحات وأدلة إرشادية واضحة تسهل فهم الإجراءات المطلوبة	3.03	0.16	9
3	يوجد أماكن للانتظار مريحة	3.01	0.11	12
1	يتم تقديم الخدمة في فترة قصيرة	2.96	0.19	13
6	يوجد الموظفون في أماكن عملهم لتقديم الخدمة	2.85	0.53	14
	الدرجة الكلية	3.37	0.25	

يظهر من الجدول (11) أن مستوى أداء دوائر القبول والتسجيل لجامعة العلوم التطبيقية كان بشكل عام بين المتوسط والمرتفع إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.37)،و بانحراف معياري (0.25)، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (3.86- 2.85)، وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (13) وهي" تتوفر

الدقة في إنجاز الخدمة "" بمتوسط حسابي(3.86) وانحراف معياري (0.59)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة(7)" النماذج اللازمة لإنجاز المعاملة متوفرة بشكل كاف " بمتوسط حسابي(3.80) بانحراف معياري (0.40)، وجاءت الفقرة (1)" يتم تقديم الخدمة في فترة قصيرة " بالرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي(2.96) بانحراف معياري (0.19)، وفي الرتبة الأخيرة كانت الفقرة (6)" يوجد الموظفون في أماكن عملهم لتقديم الخدمة " بمتوسط حسابي (2.85) بانحراف معياري (0.53).

ما مستوى أداء دائرة القبول والتسجيل من وجهة نظر طلبة جامعة فيلادلفيا

جدول(12)

الجامعة :فيلادلفيا

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
13	تتوفر الدقة في إنجاز الخدمة	3.95	0.39	1
14	إجراءات القبول والتسجيل غير معقدة	3.85	0.36	2
7	النماذج اللازمة لإنجاز المعاملة متوافرة بشكل كاف	3.60	0.49	3
12	تتوفر الخدمات المساندة المناسبة(التصوير)	3.60	0.49	3
8	توزيع المحاضرات في الجدول الدراسي يمتاز بالموضوعية	3.57	0.59	5
9	يستقبلك الموظف بلطف وود ويحسن التعامل معك	3.50	0.68	6
10	يوجد عادة الموظف المسئول والإجابة عن استفساراتك	3.48	0.50	7
11	يتم استخدام التكنولوجيا المتقدمة في إنجازا لمعاملات	3.42	0.59	8
5	تتوفر لوحات وأدلة إرشادية واضحة تسهل فهم الإجراءات المطلوبة	3.07	0.25	9
4	مبنى دائرة القبول والتسجيل ملائم للقيام بخدمة الطلبة في جميع الأوقات	3.05	0.22	10
1	يتم تقديم الخدمة في فترة قصيرة	3.03	0.18	11
3	يوجد أماكن مريحة للانتظار	3.03	0.18	11
2	تقديم الخدمة يتم بعدالة بين الطلبة	3.02	0.34	13
6	يوجد الموظفين في أماكن عملهم لتقديم الخدمة	2.97	0.41	14
الدرجة.الكلية		3.37	0.23	

يظهر من الجدول (13) أن مستوى أداء دوائر القبول والتسجيل لجامعة فيلادلفيا بشكل عام متوسطا، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.37)، بانحراف معياري (0.23)، وقد جاءت جميع فقرات الاستبانة بدرجة بين المتوسط والمرتفعة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (3.95- 2.97)، وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (13) وهي" تتوفر الدقة في إنجاز الخدمة "" بمتوسط حسابي(3.95) وانحراف معياري (0.39)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة(14)" إجراءات القبول والتسجيل غير معقدة" بمتوسط حسابي(3.85) بانحراف معياري (0.36)، وجاءت الفقرة (2)" تقديم الخدمة يتم بعدالة بين الطلبة " بالرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي(3.02) بانحراف معياري (0.34)، وفي الرتبة الأخيرة كانت الفقرة (6)"

يوجد الموظفون في أماكن عملهم لتقديم الخدمة " بمتوسط حسابي (2.97) بانحراف معياري (0.41).

ما مستوى أداء دائرة القبول والتسجيل من وجهة نظر طلبة جامعة الإسراء

جدول(13)

الجامعة : **الإسراء**

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
10	يوجد عادة الموظف المسئول والإجابة عن استفساراتك	3.73	0.45	1
14	إجراءات القبول والتسجيل غير معقدة	3.65	0.68	2
11	يتم استخدام التكنولوجيا المتقدمة إنجاز المعاملات	3.53	0.50	3
13	تتوفر الدقة في إنجاز الخدمة	3.53	0.89	3
8	توزيع المحاضرات في الجدول الدراسي يمتاز بالموضوعية	3.50	0.87	5
9	يستقبلك الموظف بلطف وود ويحسن التعامل معك	3.40	0.63	6
12	تتوفر الخدمات المساندة المناسبة(التصوير)	3.28	0.86	7
1	يتم تقديم الخدمة في فترة قصيرة	3.24	0.43	8
7	النماذج اللازمة لإنجاز المعاملة متوفرة بشكل كاف	3.23	0.90	9
4	مبنى دائرة القبول والتسجيل ملائم للقيام بخدمة الطلبة في جميع الأوقات	3.20	0.40	10
2	تقديم الخدمة يتم بعدالة بين الطلبة	3.19	0.55	11
5	تتوفر لوحات وأدلة إرشادية واضحة تسهل فهم الإجراءات المطلوبة	3.18	0.61	12
3	يوجد أماكن للانتظار مريحة	3.10	0.57	13
6	يوجد الموظفون في أماكن عملهم لتقديم الخدمة	2.91	0.86	14
	الدرجة الكلية	3.33	0.27	

يظهر من الجدول (13) أن مستوى أداء دوائر القبول والتسجيل لجامعة الإسراء كان بشكل عام متوسطا، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.33)، بانحراف معياري (0.27)، وقد جاءت جميع فقرات الاستبانة بدرجة بين المتوسط والمرتفعة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (2.91- 3.73)، وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (10) وهي" يوجد عادة الموظف المسئول والإجابة عن استفساراتك "" بمتوسط حسابي(3.73) وانحراف معياري (0.45)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة(14)" إجراءات القبول والتسجيل غير معقدة" بمتوسط

حسابي(3.65) بانحراف معياري (0.86)، وجاءت الفقرة (3)" يوجد أماكن مريحة للانتظار" بالرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي(3.10) بانحراف معياري (0.57)، وفي الرتبة الأخيرة كانت الفقرة (6)" يوجد الموظفون في أماكن عملهم لتقديم الخدمة " بمتوسط حسابي (2.91) بانحراف معياري (0.86).

ما مستوى أداء دائرة القبول والتسجيل من وجهة نظر طلبة جامعة البتراء

جدول(14)

الجامعة : **البتراء**

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
10	يوجد عادة الموظف المسئول والإجابة عن استفساراتك	3.87	0.34	1
11	يتم استخدام التكنولوجيا المتقدمة في إنجاز المعاملات	3.70	0.75	2
14	إجراءات القبول والتسجيل غير معقدة	3.59	0.60	3
8	توزيع المحاضرات في الجدول الدراسي يمتاز بالموضوعية	3.57	0.60	4
9	يستقبلك الموظف بلطف وود ويحسن التعامل معك	3.54	0.61	5
12	تتوفر الخدمات المساندة المناسبة(التصوير)	3.51	0.78	6
13	تتوفر والاستقلالية في إنجاز الخدمة	3.51	0.86	6
5	تتوفر لوحات وأدلة إرشادية واضحة تسهل فهم الإجراءات المطلوبة	3.44	0.50	8
4	مبنى دائرة القبول والتسجيل ملائم للقيام بخدمة الطلبة في جميع الأوقات	3.43	0.50	9
1	يتم تقديم الخدمة في فترة قصيرة	3.39	0.49	10
7	النماذج اللازمة لإنجاز المعاملة متوفرة بشكل كاف	3.36	0.89	11
2	تقديم الخدمة يتم بعدالة بين الطلبة	3.26	0.74	12
6	يوجد الموظفون في أماكن عملهم لتقديم الخدمة	3.16	0.69	13
3	يوجد أماكن للانتظار مريحة	3.11	0.55	14
	الدرجة.الكلية	3.46	0.20	

يظهر من الجدول (14) أن مستوى أداء دوائر القبول والتسجيل لجامعة البتراء كان بشكل عام متوسطا، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.46)، بانحراف معياري (0.20)، وقد جاءت جميع فقرات الاستبانة بدرجة بين المتوسط والمرتفعة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (3.87- 3.11)، وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (10) وهي" يوجد عادة الموظف المسئول والإجابة عن استفساراتك "" بمتوسط حسابي(3.87) وانحراف معياري (0.34)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة(11) " يتم استخدام التكنولوجيا المتقدمة في إنجاز المعاملات" بمتوسط حسابي(3.70) بانحراف معياري (0.75)، وجاءت الفقرة (6)" يوجد الموظفون في أماكن عملهم لتقديم الخدمة" بالرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي(3.16) بانحراف معياري (0.69)، وفي الرتبة الأخيرة كانت الفقرة (3)" يوجد الموظفون في أماكن عملهم لتقديم الخدمة " بمتوسط حسابي (3.11) بانحراف معياري (0.55).

ما مستوى أداء دائرة القبول والتسجيل من وجهة نظر طلبة جامعة الزرقاء

جدول(15)

الجامعة :الزرقاء

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
10	يوجد عادة الموظف المسئول والإجابة عن استفساراتك	3.94	0.24	1
11	يتم استخدام التكنولوجيا المتقدمة في إنجاز المعاملات	3.94	0.24	1
13	تتوفر الدقة في إنجاز الخدمة	3.88	0.49	3
8	توزيع المحاضرات في الجدول الدراسي يمتاز بالموضوعية	3.78	0.48	4
7	النماذج اللازمة لإنجاز المعاملة متوفرة بشكل كاف	3.75	0.44	5
14	إجراءات القبول والتسجيل غير معقدة	3.74	0.44	6
12	تتوفر الخدمات المساندة المناسبة(التصوير)	3.71	0.53	7
9	يستقبلك الموظف بلطف وود ويحسن التعامل معك	3.68	0.55	8
2	تقديم الخدمة يتم بعدالة بين الطلبة	3.08	0.27	9
4	مبنى دائرة القبول والتسجيل ملائم للقيام بخدمة الطلبة في جميع الأوقات	3.08	0.27	10
5	تتوفر لوحات وأدلة إرشادية واضحة تسهل فهم الإجراءات المطلوبة	3.08	0.27	10
3	يوجد أماكن مريحة للانتظار	3.04	0.19	12
1	يتم تقديم الخدمة في فترة قصيرة	3.00	0.00	13
6	يوجد الموظفون في أماكن عملهم لتقديم الخدمة	3.00	0.28	13
	الدرجة الكلية	3.48	0.16	

يظهر من الجدول (15) أن مستوى أداء دوائر القبول والتسجيل لجامعة الزرقاء كان بشكل عام متوسطا، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.48)، بانحراف معياري (0.16)، وقد جاءت جميع فقرات الاستبانة بدرجة بين المتوسط والمرتفعة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (3.94-3.00)، وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (10) وهي" يوجد عادة الموظف المسئول والإجابة عن استفساراتك "" بمتوسط حسابي(3.94) وانحراف معياري (0.24)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة(11)" يتم استخدام التكنولوجيا المتقدمة في إنجاز المعاملات " بمتوسط حسابي(3.94) بانحراف معياري (0.24)، وجاءت الفقرة (1)" يتم تقديم الخدمة في فترة قصيرة " بالرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي(3) بانحراف معياري (0.00)، وفي الرتبة الأخيرة كانت الفقرة (6)" يوجد الموظفون في أماكن عملهم لتقديم الخدمة " بمتوسط حسابي (3.00) بانحراف معياري (0.28).

ما مستوي أداء دائرة القبول والتسجيل من وجهة نظر طلبة جامعة الزيتونة

جدول(16)

الجامعة :الزيتونة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
12	تتوفر الخدمات المساندة المناسبة(التصوير)	3.92	0.27	1
10	يوجد عادة الموظف المسئول والإجابة عن استفساراتك	3.88	0.33	2
11	يتم استخدام التكنولوجيا المتقدمة في إنجاز المعاملات	3.88	0.33	2
13	تتوفر الدقة في إنجاز الخدمة	3.88	0.44	2
7	النماذج اللازمة لإنجاز المعاملة متوفرة بشكل كاف	3.80	0.57	5
9	يستقبلك الموظف بلطف وود ويحسن التعامل معك	3.80	0.57	5
14	إجراءات القبول والتسجيل غير معقدة	3.80	0.64	5
8	توزيع المحاضرات في الجدول الدراسي يمتاز بالموضوعية	3.48	0.93	8
1	يتم تقديم الخدمة في فترة قصيرة	3.00	0.00	9
4	مبنى دائرة القبول والتسجيل ملائم للقيام بخدمة الطلبة في جميع الأوقات	2.96	0.20	10
5	تتوفر لوحات وأدلة إرشادية واضحة تسهل فهم الإجراءات المطلوبة	2.96	0.20	10
6	يوجد الموظفين في أماكن عملهم لتقديم الخدمة	2.96	0.20	10
2	تقديم الخدمة يتم بعدالة بين الطلبة	2.92	0.40	13
3	يوجد أماكن للانتظار مريحة ولائقة	2.88	0.44	14
الدرجة.الكلية		3.44	0.28	

يظهر من الجدول (16) أن مستوى أداء دوائر القبول والتسجيل لجامعة الزيتونة كان بشكل عام متوسطا، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.44)، بانحراف معياري (0.28)، وقد جاءت جميع فقرات الاستبانة بدرجة بين المتوسط والمرتفعة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (3.92- 2.88)، وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (12) وهي" تتوفر الخدمات المساندة المناسبة(التصوير) "" بمتوسط حسابي(3.92) وانحراف معياري (0.27)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة(10)" يوجد عادة الموظف المسئول والإجابة عن استفساراتك" بمتوسط حسابي(3.88) بانحراف معياري (0.33)، وجاءت الفقرة (2)" تقديم الخدمة يتم بعدالة بين الطلبة " بالرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي(2.92) بانحراف معياري (0.40)، وفي الرتبة الأخيرة كانت الفقرة (3)" يوجد أماكن مريحة للانتظار " بمتوسط حسابي (2.88) بانحراف معياري (0.44).

ما مستوى أداء دوائر القبول والتسجيل من وجهة نظر طلبة جامعة عمان الأهلية

جدول(17)

الجامعة :عمان الأهلية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
13	تتوفر الدقة في إنجاز الخدمة	3.95	0.22	1
14	إجراءات القبول والتسجيل غير معقدة	3.87	0.34	2
11	يتم استخدام التكنولوجيا المتقدمة في إنجاز المعاملات	3.57	0.50	3
12	تتوفر الخدمات المساندة المناسبة(التصوير)	3.53	0.50	4
7	النماذج اللازمة لإنجاز المعاملة متوفرة بشكل كاف	3.48	0.50	5
8	توزيع المحاضرات في الجدول الدراسي يمتاز بالموضوعية	3.45	0.50	6
9	يستقبلك الموظف بلطف وود ويحسن التعامل معك	3.37	0.49	7
10	يوجد عادة الموظف المسئول والإجابة عن استفساراتك	3.30	0.56	8
1	يتم تقديم الخدمة في فترة قصيرة	3.03	0.18	9
4	مبنى دائرة القبول والتسجيل ملائم للقيام بخدمة الطلبة في جميع الأوقات	3.03	0.18	9
6	غالبا ما يتواجد الموظفين في مكان عملهم ولديهم القدرة على تقديم الخدمة	3.03	0.18	9
2	تقديم الخدمة يتم بعدالة بين الطلبة	3.02	0.13	12
3	يوجد أماكن للانتظار مريحة ولائقة	2.87	0.43	13
5	تتوفر لوحات وأدلة إرشادية واضحة وكافية تسهل فهم الإجراءات المطلوبة	2.75	0.70	14
الدرجة.الكلية		3.30	0.21	

يظهر من الجدول (17) أن مستوى أداء دوائر القبول والتسجيل لجامعة عمان الأهلية كان بشكل عام متوسطا ً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.30)، بانحراف معياري (0.21)، وقد جاءت جميع فقرات الاستبانة بدرجة بين المتوسط والمرتفعة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (3.95- 2.75)، وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (13) وهي" تتوفر الدقة في إنجاز الخدمة "" بمتوسط حسابي(3.95) وانحراف معياري (0.22)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة(14)"

إجراءات القبول والتسجيل غير معقدة " بمتوسط حسابي(3.87) بانحراف معياري (0.34)، وجاءت الفقرة (3)" يوجد أماكن مريحة للانتظار " بالرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي(2.87) بانحراف معياري (0.43)، وفي الرتبة الأخيرة كانت الفقرة (5)" تتوفر لوحات وأدلة إرشادية واضحة تسهل فهم الإجراءات المطلوبة " بمتوسط حسابي (2.75) بانحراف معياري (0.70)

جدول (18)

تقييم مستوى أداء دوائر القبول والتسجيل من وجهة نظر الطلبة لكل جامعة على حدة

اسم الجامعة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
الزرقاء	3.48	0.16	1
البتراء	3.46	0.20	2
الزيتونة	3.44	0.28	5
العلوم التطبيقية	3.37	0.25	3
فيلادلفيا	3.37	0.23	3
الإسراء	3.33	0.27	6
عمان الأهلية	3.30	0.21	7

يظهر من الجدول (18) أن متوسط أداء دوائر القبول والتسجيل كان بشكل عام متوسطاً للجامعات السبعة وتراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.30-3.48) وأن آراء الطلبة كان متقارباً إلى حد كبير لهذه الجامعات مما يعرض بعض الجامعات لخطر فقدان بعض عملاءها من الطلبة.

كما تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات استبانة معايير الجودة الموجهة للموظفين في الجامعات، والجدول التالى يبين تلك النتائج

ما مستوى تطوير وتحسين جودة الخدمات من وجهة نظر المسجلين

(للجامعات جميعاً)

البعد الأول: تطوير وتحسين جودة الخدمات في دائرة القبول والتسجيل

جدول (19)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لفقرات الاستبانة الموجهة للمسجلين (للجامعات جميعاً)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
6	توفر دائرة القبول والتسجيل الحوافز اللازمة لعملية التحسين المستمر	3.52	0.62	1
5	يوجد بالجامعة ككل خطة إستراتيجية لتوكيد الجودة	3.42	0.73	2
4	تقوم دائرة القبول والتسجيل بإجراءات فورية لتصحيح الأخطاء	3.41	0.87	3
7	تستخدم أدوات الجودة وأساليبها لحل المشكلات	3.40	0.83	4
10	تأخذ دائرة القبول والتسجيل شكاوى الطلبة بعناية لتحسين جودة الخدمات	3.27	0.52	5
9	تعتمد دائرة القبول والتسجيل برنامجاً لتقليل إجراءات السحب والإضافة بعد إتمام عملية التسجيل	3.25	0.48	6
11	تقوم دائرة القبول والتسجيل بإجراءات وقائية بعدم الوقوع في الخطأ	3.25	0.51	6
1	تشارك إدارة الجامعة بشكل مستمر في جهود تحسين الجودة بدائرة القبول والتسجيل	3.18	0.54	8
12	تعمل إدارة الجامعة للحصول على أحدث البرامج التكنولوجية الخاصة بنظام القبول والتسجيل	3.18	0.54	8
3	تطبيق مبدأ التحسين المستمر في الدائرة	3.16	0.50	10
8	تعتمد الدائرة إجراءات لتنشيط العمل وتقليل عدد الخطوات المتبعة لتقديم الخدمة	3.14	0.48	11
2	تشجع دائرة القبول والتسجيل العاملين بمنحهم الصلاحيات كل حسب خبرته	3.02	0.67	12
الدرجة الكلية		3.27	0.35	

يظهر من الجدول (19) أن مستوى معايير تطوير وتحسين جودة الخدمات في دائرة القبول والتسجيل كان بشكل عام متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.27)، بانحراف معياري (0.35)، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (3.52- 3.02)، وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (6) وهي توفر دائرة القبول والتسجيل الحوافز اللازمة لعملية التحسين المستمر " بمتوسط حسابي(3.52) وانحراف معياري (0.62)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (5)" يوجد بالجامعة ككل خطة إستراتيجية لتوكيد الجودة " بمتوسط حسابي(3.42) بانحراف معياري (0.73)، وجاءت الفقرة(8)" تعتمد الدائرة إجراءات لتنشيط العمل وتقليل عدد الخطوات المتبعة لتقديم الخدمة " بالرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (3.14) بانحراف معياري (0.48)، وفي الرتبة الأخيرة كانت الفقرة (2)" تشجع دائرة القبول والتسجيل العاملين بمنحهم الصلاحيات كل حسب خبرته " بمتوسط حسابي(3.02) بانحراف معياري (0.67).ومن الملاحظ أن جميع الفقرات للجدول (19) المتوسطات الحسابية كانت منخفضة ويجب العمل على رفع هذه المتوسطات باستخدام تطبيق معايير الجودة الشاملة

أثبتت الدراسة الميدانية أهمية جميع العناصر التي تشكل جودة الخدمة والتي تم تحديدها في الجدول (19)وإن اختلفت أهميتها النسبية كما هو موضح في الجدول أعلاه حسب مستوي الأهمية

كشفت الدراسة الميدانية عن وجود اختلافات في مستوي أداء العناصر التي تشكل جودة الخدمة بدوائر القبول والتسجيل وأن أفضل هذه العناصر مرتبة تنازليا حسب التميز في الأداء كما هو موضح في الجدول أعلاه.

أسفرت الدراسة عن وجود تفاوت واضح بين أهمية جميع العناصر التي تشكل جودة الخدمة ودرجة أداء هذه العناصر في الواقع العملي حيث لوحظ أن مستوي أداء دوائر القبول والتسجيل ليس مرتفعا في بعض العناصر بالقدر المأمول مما قد يعرض بعض الجامعات لخطر فقدان بعض عملاءها من الطلبة.

لقد أظهرت الدراسة أن هناك اختلافات معنوية في إدراك الطلبة لأهمية ودرجة أداء بعض العناصر التي تشكل جودة الخدمة بدائرة القبول والتسجيل باختلاف بعض العناصر التي تشكل جودة الخدمة.

وتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات تطوير وتحسين جودة الخدمات في دائرة القبول والتسجيل الموجهة للمسجلين لكل جامعة على حدة، والجداول التالية تبين تلك النتائج.

ما مستوى تطوير وتحسين جودة الخدمات من وجهة نظر المسجلين

(في جامعة العلوم التطبيقية)

جدول(20)

الجامعة :العلوم التطبيقية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
6	توفر دائرة القبول والتسجيل الحوافز اللازمة لعملية التحسين المستمر	3.58	0.66	1
5	يوجد بالجامعة ككل خطة إستراتيجية لتوكيد الجودة	3.44	0.62	2
9	تعتمد دائرة القبول والتسجيل برنامجاً لتقليل إجراءات السحب والإضافة بعد إتمام عملية التسجيل	3.38	0.52	3
3	تطبيق مبدأ التحسين المستمر في الدائرة	3.25	0.46	4
10	تأخذ دائرة القبول والتسجيل شكاوى الطلبة بعناية لتحسين جودة الخدمات	3.25	0.46	4
7	تستخدم أدوات الجودة وأساليبها لحل المشكلات	3.22	1.11	6
1	تشارك إدارة الجامعة بشكل مستمر في جهود تحسين الجودة بدائرة القبول والتسجيل	3.13	0.35	7
11	تقوم دائرة القبول والتسجيل بإجراءات وقائية بعدم الوقوع في الخطأ	3.13	0.35	7
12	تعمل إدارة الجامعة للحصول على أحدث البرامج التكنولوجية الخاصة بنظام القبول والتسجيل	3.13	0.35	7
4	تقوم دائرة القبول والتسجيل بإجراءات فورية لتصحيح الأخطاء	2.95	1.23	10
2	تشجع دائرة القبول والتسجيل العاملين بمنحهم الصلاحيات كل حسب خبرته	2.88	0.84	11
8	تعتمد الدائرة إجراءات لتنشيط العمل وتقليل عدد الخطوات المتبعة لتقديم الخدمة	2.88	0.35	11
الدرجة الكلية		3.18	0.31	

يظهر من الجدول (20) أن مستوى معايير تطوير وتحسين جودة الخدمات في دائرة القبول والتسجيل بجامعة العلوم التطبيقية كان بشكل عام متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.18)، بانحراف معياري (0.31)، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (2.88-3.58) وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (6) وهي

توفر دائرة القبول والتسجيل الحوافز اللازمة لعملية التحسين المستمر " بمتوسط حسابي(3.58) وانحراف معياري (0.66)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (5)" يوجد بالجامعة ككل خطة إستراتيجية لتوكيد الجودة " بمتوسط حسابي(3.44) بانحراف معياري (0.62)، وجاءت الفقرة(2) " تشجع دائرة القبول والتسجيل العاملين بمنحهم الصلاحيات كل حسب خبرته" بالرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (2.88) بانحراف معياري (.0.84)، وفي الرتبة الأخيرة كانت الفقرة (8)" تعتمد الدائرة إجراءات لتنشيط العمل بمنحهم الصلاحيات كل حسب خبرته" بمتوسط حسابي(2.88) بانحراف معياري (0.35).ومن الملاحظ أن جميع الفقرات للجدول (20) المتوسطات الحسابية كانت منخفضة ويجب العمل على رفع هذه المتوسطات باستخدام تطبيق معايير الجودة

ما مستوى تطوير وتحسين جودة الخدمات من وجهة نظر المسجلين

(في جامعة فيلادلفيا)

الجامعة :فيلادلفيا

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
9	تعتمد دائرة القبول والتسجيل برنامجاً لتقليل إجراءات السحب والإضافة بعد إتمام عملية التسجيل	3.63	0.52	1
6	توفر دائرة القبول والتسجيل الحوافز اللازمة لعملية التحسين المستمر	3.57	0.64	2
1	تشارك إدارة الجامعة بشكل مستمر في جهود تحسين الجودة بدائرة القبول والتسجيل	3.25	0.46	2
10	تأخذ دائرة القبول والتسجيل شكاوى الطلبة بعناية لتحسين جودة الخدمات	3.25	0.71	2
11	تقوم دائرة القبول والتسجيل بإجراءات وقائية بعدم الوقوع في الخطأ	3.25	0.71	2
12	تعمل إدارة الجامعة للحصول على أحدث البرامج التكنولوجية الخاصة بنظام القبول والتسجيل	3.25	0.46	2
2	تشجع دائرة القبول والتسجيل العاملين بمنحهم الصلاحيات كل حسب خبرته	3.13	0.35	7
4	تقوم دائرة القبول والتسجيل بإجراءات فورية لتصحيح الأخطاء	3.13	0.99	7
5	يوجد بالجامعة ككل خطة إستراتيجية لتوكيد الجودة	3.13	0.99	7
8	تعتمد الدائرة إجراءات لتنشيط العمل وتقليل عدد الخطوات المتبعة لتقديم الخدمة	3.13	0.64	7
3	تطبيق مبدأ التحسين المستمر في الدائرة	3.00	0.93	11
7	تستخدم أدوات الجودة وأساليبها لحل المشكلات	2.70	1.07	12
الدرجة.الكلية		2.99	0.32	

يظهر من الجدول (21) أن مستوى معايير تطوير وتحسين جودة الخدمات في دائرة القبول والتسجيل كان بشكل عام متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.99)، بانحراف معياري (0.32)، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (2.70-3.63)، وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (9) وهي تعتمد دائرة القبول والتسجيل برنامج لتقليل إجراءات السحب والإضافة بعد إتمام عملية التسجيل " بمتوسط حسابي(3.63) وانحراف معياري (0.52)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (6)

" توفر دائرة القبول والتسجيل الحوافز اللازمة لعملية التحسين المستمر " بمتوسط حسابي(3.57) بانحراف معياري (0.64)، وجاءت الفقرة(3)" تطبيق مبدأ التحسين المستمر " بالرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (3.00) بانحراف معياري (0.93)، وفي الرتبة الأخيرة كانت الفقرة (7)" تستخدم أدوات الجودة وأساليبها لحل المشكلات " بمتوسط حسابي(2.70) بانحراف معياري (1.07).ومن الملاحظ أن جميع الفقرات للجدول (21) المتوسطات الحسابية كانت منخفضة ويجب العمل على رفع هذه المتوسطات باستخدام تطبيق معايير الجودة الشاملة.

ما مستوى تطوير وتحسين جودة الخدمات من وجهة نظر المسجلين

(في جامعة الإسراء)

جدول(22)

الجامعة :الإسراء

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
11	تقوم دائرة القبول والتسجيل بإجراءات وقائية بعدم الوقوع في الخطأ	3.38	0.52	1
8	تعتمد الدائرة إجراءات لتنشيط العمل وتقليل عدد الخطوات المتبعة لتقديم الخدمة	3.25	0.46	2
3	تطبيق مبدأ التحسين المستمر في الدائرة	3.00	0.00	3
4	تقوم دائرة القبول والتسجيل بإجراءات فورية لتصحيح الأخطاء	3.00	0.00	3
5	يوجد بالجامعة ككل خطة إستراتيجية لتوكيد الجودة	3.00	0.00	3
6	توف دائرة القبول والتسجيل الحوافز اللازمة لعملية التحسين المستمر	3.00	0.00	3
7	تستخدم أدوات الجودة وأساليبها لحل المشكلات	3.00	0.00	3
9	تعتمد دائرة القبول والتسجيل برنامج لتقليل إجراءات السحب والإضافة بعد إتمام عملية التسجيل	3.00	0.00	3
10	تأخذ دائرة القبول والتسجيل شكاوى الطلبة بعناية لتحسين جودة الخدمات	3.00	0.00	3
1	تشارك إدارة الجامعة بشكل مستمر في جهود تحسين الجودة بدائرة القبول والتسجيل	2.75	0.71	10
2	تشجع دائرة القبول والتسجيل العاملين بمنحهم الصلاحيات كل حسب خبرته	2.75	0.71	11
12	تعمل إدارة الجامعة للحصول على أحدث البرامج التكنولوجية الخاصة بنظام القبول والتسجيل	2.75	0.71	11
الدرجة.الكلية		2.99	0.11	

يظهر من الجدول (22) أن مستوى معايير تطوير جودة الخدمات وتحسينها في دائرة القبول والتسجيل كان بشكل عام متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.99)، بانحراف معياري (0.11)، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (3.38- 2.75)، وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (11) وهي تقوم دائرة القبول والتسجيل بإجراءات وقائية بعدم الوقوع في خطأ " بمتوسط حسابي(3.38)

وانحراف معياري (0.52)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (8)" تعتمد الدائرة إجراءات لتنشيط العمل وتقليل عدد الخطوات المتبعة لتقديم الخدمة " بمتوسط حسابي(3.25) بانحراف معياري (0.46)، وجاءت الفقرة(2)" تشجع دائرة القبول والتسجيل العاملين بمنحهم الصلاحيات كل حسب خبرته" بالرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (2.75) بانحراف معياري (0.71)، وفي الرتبة الأخيرة كانت الفقرة (12)" تعمل إدارة الجامعة للحصول على أحدث البرامج التكنولوجية الخاصة بنظام القبول والتسجيل" بمتوسط حسابي(2.75) بانحراف معياري (0.71).ومن الملاحظ أن جميع الفقرات للجدول (22) المتوسطات الحسابية كانت منخفضة ويجب العمل على رفع هذه المتوسطات باستخدام تطبيق معايير الجودة الشاملة.

ما مستوي تطوير وتحسين جودة الخدمات من وجهة نظر المسجلين
(في جامعة البتراء)
جدول(23)

الجامعة :البترا ء

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
7	تستخدم أدوات الجودة وأساليبها لحل المشكلات	3.89	0.63	1
4	تقوم دائرة القبول والتسجيل بإجراءات فورية لتصحيح الأخطاء	3.85	0.54	2
6	توف دائرة القبول والتسجيل الحوافز اللازمة لعملية التحسين المستمر	3.67	0.58	3
5	يوجد بالجامعة ككل خطة إستراتيجية لتوكيد الجودة	3.58	0.63	4
3	تطبيق مبدأ التحسين المستمر في الدائرة	3.38	0.52	4
10	تأخذ دائرة القبول والتسجيل شكاوى الطلبة بعناية لتحسين جودة الخدمات	3.38	0.52	4
9	تعتمد دائرة القبول والتسجيل برنامج لتقليل إجراءات السحب والإضافة بعد إتمام عملية التسجيل	3.25	0.46	7
11	تقوم دائرة القبول والتسجيل بإجراءات وقائية بعدم الوقوع في الخطأ	3.25	0.46	7
1	تشارك إدارة الجامعة بشكل مستمر في جهود تحسين الجودة بدائرة القبول والتسجيل	3.13	0.64	9
2	تشجع دائرة القبول والتسجيل العاملين بمنحهم الصلاحيات كل حسب خبرته	3.13	0.35	9
8	تعتمد الدائرة إجراءات لتنشيط العمل وتقليل عدد الخطوات المتبعة لتقديم الخدمة	3.13	0.35	9
12	تعمل إدارة الجامعة للحصول على أحدث البرامج التكنولوجية الخاصة بنظام القبول والتسجيل	3.13	0.64	9
الدرجة.الكلية		3.39	0.35	

يظهر من الجدول (23) أن مستوى معايير تطوير وتحسين جودة الخدمات في دائرة القبول والتسجيل كان بشكل عام متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.39)، بانحراف معياري (0.35)، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (3.13-3.89)، وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (7) وهي تستخدم أدوات الجودة وأساليبها لحل المشكلات" بمتوسط حسابي(3.89) وانحراف معياري (0.63)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (4)" تقوم دائرة القبول والتسجيل بإجراءات فورية لتصحيح الأخطاء " بمتوسط حسابي(3.85) بانحراف معياري (0.54)، وجاءت الفقرة(8)" تعتمد الدائرة إجراءات لتنشيط العمل وتقليل عدد الخطوات المتبعة لتقديم الخدمة " بالرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (3.13) بانحراف معياري

(0.35)، وفي الرتبة الأخيرة كانت الفقرة (12)" تعمل إدارة الجامعة للحصول على أحدث البرامج التكنولوجية الخاصة بنظام القبول والتسجيل " بمتوسط حسابي(3.13) بانحراف معياري (0.64).ومن الملاحظ أن جميع الفقرات للجدول (23) المتوسطات الحسابية كانت منخفضة ويجب العمل على رفع هذه المتوسطات باستخدام تطبيق معايير الجودة الشاملة.

ما مستوى تطوير وتحسين جودة الخدمات من وجهة نظر المسجلين

(في جامعة الزرقاء)

جدول(24)

الجامعة :الزرقاء

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
4	تقوم دائرة القبول والتسجيل بإجراءات فورية لتصحيح الأخطاء	4.30	0.64	1
7	تستخدم أدوات الجودة وأساليبها لحل المشكلات	4.27	0.41	2
5	يوجد بالجامعة ككل خطة إستراتيجية لتوكيد الجودة	4.15	0.78	3
6	توف دائرة القبول والتسجيل الحوافز اللازمة لعملية التحسين المستمر	4.13	0.57	4
10	تأخذ دائرة القبول والتسجيل شكاوى الطلبة بعناية لتحسين جودة الخدمات	3.88	0.35	5
1	تشارك إدارة الجامعة بشكل مستمر في جهود تحسين الجودة بدائرة القبول والتسجيل	3.75	0.46	6
12	تعمل إدارة الجامعة للحصول على أحدث البرامج التكنولوجية الخاصة بنظام القبول والتسجيل	3.75	0.46	6
2	تشجع دائرة القبول والتسجيل العاملين بمنحهم الصلاحيات كل حسب خبرته	3.50	0.54	8
8	تعتمد الدائرة إجراءات لتنشيط العمل وتقليل عدد الخطوات المتبعة لتقديم الخدمة	3.38	0.74	9
11	تقوم دائرة القبول والتسجيل بإجراءات وقائية بعدم الوقوع في الخطأ	3.38	0.74	9
3	تطبيق مبدأ التحسين المستمر في الدائرة	3.13	0.35	11
9	تعتمد دائرة القبول والتسجيل برنامج لتقليل إجراءات السحب والإضافة بعد إتمام عملية التسجيل	3.13	0.64	11
الدرجة.الكلية		3.73	0.26	

يظهر من الجدول (24) أن مستوى معايير تطوير جودة الخدمات وتحسينها في دائرة القبول والتسجيل بجامعة الزرقاء **كان** بشكل عام مرتفعا إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.73)، بانحراف معياري (0.26)، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (4.30- 3.13)، وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (4) وهي تقوم دائرة القبول والتسجيل بإجراءات فورية لتصحيح الأخطاء" بمتوسط حسابي(4.30)

وانحراف معياري (0.64)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (7)" تستخدم أدوات الجودة وأساليبها لحل المشكلات " بمتوسط حسابي(4.27) بانحراف معياري (0.41)، وجاءت الفقرة(3)" تطبيق مبدأ التحسين المستمر في الدائرة" بالرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (3.13) بانحراف معياري (0.35)، وفي الرتبة الأخيرة كانت الفقرة (9)" تعتمد دائرة القبول والتسجيل برنامجاً لتقليل إجراءات السحب والإضافة بعد إتمام عملية التسجيل " بمتوسط حسابي(13 .3) بانحراف معياري (0.64).ومن الملاحظ أن جميع الفقرات للجدول (24) المتوسطات الحسابية كانت بين المرتفعة والمنخفضة ويجب العمل على رفع هذه المتوسطات إلى الحد الأقصى باستخدام تطبيق معايير الجودة الشاملة.

ما مستوى تطوير جودة الخدمات وتحسينها من وجهة نظر المسجلين

(في جامعة الزيتونة)

جدول(25)

الجامعة :الزيتونة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
4	تقوم دائرة القبول والتسجيل بإجراءات فورية لتصحيح الأخطاء	3.40	0.77	1
5	يوجد بالجامعة ككل خطة استراتيجيه لتوكيد الجودة	3.40	0.77	1
11	تقوم دائرة القبول والتسجيل بإجراءات وقائية بعدم الوقوع في الخطأ	3.38	0.52	3
6	توف دائرة القبول والتسجيل الحوافز اللازمة لعملية التحسين المستمر	3.32	0.61	4
7	تستخدم أدوات الجودة وأساليبها لحل المشكلات	3.32	0.59	4
1	تشارك إدارة الجامعة بشكل مستمر في جهود تحسين الجودة بدائرة القبول والتسجيل	3.25	0.46	6
2	تشجع دائرة القبول والتسجيل العاملين بمنحهم الصلاحيات كل حسب خبرته	3.25	0.46	6
8	تعتمد الدائرة إجراءات لتنشيط العمل وتقليل عدد الخطوات المتبعة لتقديم الخدمة	3.25	0.46	6
12	تعمل إدارة الجامعة للحصول على أحدث البرامج التكنولوجية الخاصة بنظام القبول والتسجيل	3.25	0.46	6
9	تعتمد دائرة القبول والتسجيل برنامج لتقليل إجراءات السحب والإضافة بعد إتمام عملية التسجيل	3.13	0.35	10
3	تطبيق مبدأ التحسين المستمر في الدائرة	3.00	0.00	11
10	تأخذ دائرة القبول والتسجيل شكاوى الطلبة بعناية لتحسين جودة الخدمات	2.88	0.35	12
الدرجة.الكلية		3.23	0.32	

يظهر من الجدول (25) أن مستوى معايير تطوير وتحسين جودة الخدمات في دائرة القبول والتسجيل بجامعة الزيتونة كان بشكل عام متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.23)، بانحراف معياري (0.32)، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية

للفقرات بين (3.40- 2.88)، وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (4) وهي تقوم دائرة القبول والتسجيل بإجراءات فورية لتصحيح الأخطاء" بمتوسط حسابي(3.40) وانحراف معياري (0.77)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (5)" يوجد بالجامعة ككل خطة إستراتيجية لتوكيد الجودة " بمتوسط حسابي(3.40) بانحراف معياري (0.77)، وجاءت الفقرة(3)" تطبيق مبدأ التحسين المستمر في الدائرة" بالرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (3.00) بانحراف معياري (0.00)، وفي الرتبة الأخيرة كانت الفقرة (10)" تأخذ دائرة القبول والتسجيل شكاوي الطلبة بعناية لتحسين جودة الخدمات " بمتوسط حسابي(2.88) بانحراف معياري (0.35).ومن الملاحظ أن جميع الفقرات للجدول (25) المتوسطات الحسابية كانت منخفضة ويجب العمل على رفع هذه المتوسطات باستخدام تطبيق معايير الجودة الشاملة

ما مستوي تطوير جودة الخدمات وتحسينها من وجهة نظر المسجلين

(في جامعة عمان الأهلية).

جدول(26)

الجامعة :عمان الأهلية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
3	تطبيق مبدأ التحسين المستمر في الدائرة	3.38	0.52	1
6	توفر دائرة القبول والتسجيل الحوافز اللازمة لعملية التحسين المستمر	3.38	0.52	1
7	تستخدم أدوات الجودة وأساليبها لحل المشكلات	3.38	0.52	1
4	تقوم دائرة القبول والتسجيل بإجراءات فورية لتصحيح الأخطاء	3.25	0.71	4
5	يوجد بالجامعة ككل خطة إستراتيجية لتوكيد الجودة	3.25	0.46	4
9	تعتمد دائرة القبول والتسجيل برنامج لتقليل إجراءات السحب والإضافة بعد إتمام عملية التسجيل	3.25	0.46	4
10	تأخذ دائرة القبول والتسجيل شكاوى الطلبة بعناية لتحسين جودة الخدمات	3.25	0.46	4
1	تشارك إدارة الجامعة بشكل مستمر في جهود تحسين الجودة بدائرة القبول والتسجيل	3.00	0.00	8
8	تعتمد الدائرة إجراءات لتنشيط العمل وتقليل عدد الخطوات المتبعة لتقديم الخدمة	3.00	0.00	8
11	تقوم دائرة القبول والتسجيل بإجراءات وقائية بعدم الوقوع في الخطأ	3.00	0.00	8
12	تعمل إدارة الجامعة للحصول على أحدث البرامج التكنولوجية الخاصة بنظام القبول والتسجيل	3.00	0.00	8
2	تشجع دائرة القبول والتسجيل العاملين بمنحهم الصلاحيات كل حسب خبرته	2.50	0.93	12
الدرجة.الكلية		3.14	0.27	

يظهر من الجدول (26) أن مستوى معايير تطوير جودة الخدمات وتحسينها في دائرة القبول والتسجيل بجامعة عمان الأهلية كان بشكل عام متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.14)، بانحراف معياري (0.27)، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (3.38- 2.50)، وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (3) وهي تطبيق مبدأ التحسين المستمر في الدائرة " بمتوسط حسابي(3.38) وانحراف معياري (0.52)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (6)" توفر دائرة القبول والتسجيل

الحوافز اللازمة لعملية التحسين المستمر " بمتوسط حسابي(3.38) بانحراف معياري (0.52)، وجاءت الفقرة(12)" تعمل إدارة الجامعة للحصول على أحدث البرامج التكنولوجية الخاصة بنظام القبول والتسجيل" بالرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (3.00) بانحراف معياري (0.00)، وفي الرتبة الأخيرة كانت الفقرة (2)" تشجع دائرة القبول والتسجيل العاملين بمنحهم الصلاحيات كل حسب خبرته " بمتوسط حسابي(2.50) بانحراف معياري (0.93).ومن الملاحظ أن جميع الفقرات للجدول (26) المتوسطات الحسابية كانت منخفضة ويجب العمل على رفع هذه المتوسطات باستخدام تطبيق معايير الجودة الشاملة

جدول (27)

تقييم معايير الجودة للعاملين بدوائر القبول والتسجيل حسب كل جامعة على حدة

البعد الأول تطوير جودة الخدمات وتحسينها

اسم الجامعة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
الزرقاء	3.73	0.26	1
البتراء	3.39	0.35	2
الزيتونة	3.23	0.32	3
فيلادلفيا	3.20	0.32	4
العلوم التطبيقية	3.18	0.31	5
عمان الأهلية	3.14	0.27	6
الإسراء	2.99	0.11	7

يظهر من الجدول (27) أن متوسط أداء دوائر القبول والتسجيل وتقييم العاملين بالنسبة لبعد تطوير جودة الخدمات وتحسينها أن المتوسطات الحسابية لهذا التطوير انحسرت بين (3.73-2.99)وهي منخفضة لجميع الجامعات باستثناء جامعة الزرقاء إذ بلغ المتوسط الحسابي 3.73.مما قد يعرض بعض الجامعات لخطر فقدان بعض عملاءها من الطلبة.

ما مستوي مقاييس العمليات من وجهة نظر المسجلين للجامعات جميعاً

البعد الثاني: مقاييس العمليات

جدول (28)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لفقرات مقاييس العمليات من الاستبانة الموجهة للمسجلين (للجامعات جميعاً)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
4	تهتم دائرة القبول والتسجيل بقياس رضا الطلاب عن الخدمات الإدارية وغير الإدارية التي تقدمها لهم وتلبي رغباتهم	3.42	0.73	1
3	تهتم دائرة القبول والتسجيل بمطابقة ما يجري فعلاً في تقديم الخدمات مع ما هو مخطط له مسبقاً	3.41	0.87	2
5	تحافظ دائرة القبول والتسجيل على إعلام الطلبة بالجديد لديها وباستمرار	3.18	0.54	3
2	تستفيد دائرة القبول والتسجيل من التغذية العكسية التي توفرها أنظمة معايير الجودة الشاملة لمعرفة مدى الاستجابة لمتغيرات البيئة الداخلية والخارجية	3.16	0.50	4
1	تقوم دائرة القبول والتسجيل باتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة في حالة وجود انحراف عمّا هو مخطط	3.02	0.67	5
الدرجة الكلية		3.24	0.46	

يظهر من الجدول (28) أن مستوى معايير مقاييس العمليات كان بشكل عام متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.24)، بانحراف معياري (0.46)، وقد جاءت جميع فقرات الاستبانة بدرجة متوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (3.42- 3.02)، وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (4) وهي" تهتم دائرة القبول والتسجيل بقياس رضا الطلاب عن الخدمات الإدارية وغير الإدارية التي تقدمها لهم وتلبي رغباتهم " بمتوسط حسابي(3.42) وانحراف معياري (0.73)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة(3)" تهتم دائرة القبول والتسجيل بمطابقة ما يجري فعلاً في تقديم الخدمات مع ما هو مخطط له مسبقاً " بمتوسط حسابي(3.41) بانحراف معياري (0.87)، وجاءت الفقرة(2)" تستفيد دائرة القبول والتسجيل من التغذية العكسية التي توفرها أنظمة معايير الجودة الشاملة لمعرفة مدى الاستجابة لمتغيرات البيئة الداخلية والخارجية " بالرتبة قبل الأخيرة

بمتوسط حسابي (3.16) بانحراف معياري (0.50)، وفي الرتبة الأخيرة كانت الفقرة (1)" تقوم دائرة القبول والتسجيل باتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة في حالة وجود انحراف عمّا هو مخطط " بمتوسط حسابي(3.02) بانحراف معياري (0.67).

أثبتت الدراسة الميدانية أهمية جميع العناصر التي تشكل جودة الخدمة والتي تم تحديدها في الجدول (28)وإن اختلفت أهميتها النسبية كما هو موضح في الجدول أعلاه حسب مستوي الأهمية

كشفت الدراسة الميدانية عن وجود اختلافات في مستوي أداء العناصر التي تشكل جودة الخدمة بدوائر القبول والتسجيل وأن أفضل هذه العناصر مرتبة تنازليا حسب التميز في الأداء كما هو موضح في الجدول أعلاه.

أسفرت الدراسة عن وجود تفاوت واضح بين أهمية جميع العناصر التي تشكل جودة الخدمة ودرجة أداء هذه العناصر في الواقع العملي حيث لوحظ أن مستوي أداء دوائر القبول والتسجيل ليس مرتفعا في بعض العناصر بالقدر المأمول مما قد يعرض بعض الجامعات لخطر فقدان بعض عملاءها من الطلبة.

لقد أظهرت الدراسة أن هناك اختلافات معنوية في إدراك الطلبة لأهمية ودرجة أداء بعض العناصر التي تشكل جودة الخدمة بدائرة القبول والتسجيل باختلاف بعض العناصر التي تشكل جودة الخدمة.

وتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات مقاييس العمليات الموجهة للمسجلين لكل جامعة على حده، والجداول التالية تبين تلك النتائج

ما مستوي مقاييس العمليات من وجهة نظر المسجلين في جامعة العلوم التطبيقية

الجامعة :العلوم التطبيقية **جدول(29)**

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
4	تهتم دائرة القبول والتسجيل بقياس رضا الطلاب عن الخدمات الإدارية وغير الإدارية التي تقدمها لهم وتلبي رغباتهم	3.44	0.62	1
2	تستفيد دائرة القبول والتسجيل من التغذية العكسية التي توفرها أنظمة معايير الجودة الشاملة لمعرفة مدى الاستجابة لمتغيرات البيئة الداخلية والخارجية	3.25	0.46	2
5	تحافظ دائرة القبول والتسجيل على إعلام الطلبة بالجديد لديها وباستمرار	3.13	0.35	3
3	تهتم دائرة القبول والتسجيل بمطابقة ما يجري فعلا في تقديم الخدمات مع ما هو مخطط له مسبقا	2.95	1.23	4
1	تقوم دائرة القبول والتسجيل باتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة في حالة وجود انحراف عن ما هو مخطط	2.88	0.84	5
الدرجة الكلية		3.13	0.47	

يظهر من الجدول (29) أن مستوى معايير مقاييس العمليات كان بشكل عام متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.13)، بانحراف معياري (0.47)، وقد جاءت جميع فقرات الاستبانة بدرجة متوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (3.44- 2.88)، وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (4) وهي" تهتم دائرة القبول والتسجيل بقياس رضا الطلاب عن الخدمات الإدارية وغير الإدارية التي تقدمها لهم وتلبي رغباتهم " بمتوسط حسابي(3.44) وانحراف معياري (0.62)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة(2)" تستفيد دائرة القبول والتسجيل من التغذية العكسية التي توفرها أنظمة معايير الجودة الشاملة لمعرفة مدى الاستجابة لمتغيرات البيئة الداخلية والخارجية " بمتوسط حسابي(3.25) بانحراف معياري (0.46)، وجاءت الفقرة(3)" تهتم دائرة القبول والتسجيل بمطابقة ما يجري فعلاً في تقديم الخدمات مع ما هو مخطط له مسبقا" بالرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (2.95) بانحراف معياري (1.23)، وفي الرتبة الأخيرة كانت الفقرة (1)" تقوم دائرة القبول والتسجيل باتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة في حالة وجود انحراف عمّا هو مخطط " بمتوسط حسابي(2.88) بانحراف معياري (0.84)

ما مستوي مقاييس العمليات من وجهة نظر المسجلين في جامعة فيلادلفيا

جدول(30)

الجامعة :فيلادلفيا

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
5	تحافظ دائرة القبول والتسجيل على إعلام الطلبة بالجديد لديها وباستمرار	3.25	0.46	1
1	تقوم دائرة القبول والتسجيل باتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة في حالة وجود انحراف عمّا هو مخطط	3.13	0.35	2
3	تهتم دائرة القبول والتسجيل بمطابقة ما يجري فعلاً في تقديم الخدمات مع ما هو مخطط له مسبقاً	3.13	0.99	2
4	تهتم دائرة القبول والتسجيل بقياس رضا الطلاب عن الخدمات الإدارية وغير الإدارية التي تقدمها لهم وتلبي رغباتهم	3.13	0.99	2
2	تستفيد دائرة القبول والتسجيل من التغذية العكسية التي توفرها أنظمة معايير الجودة الشاملة لمعرفة مدى الاستجابة لمتغيرات البيئة الداخلية والخارجية	3.00	0.93	5
الدرجة الكلية		3.13	0.50	

يظهر من الجدول (30) أن مستوى معايير مقاييس العمليات لجامعة فيلادلفيا كان بشكل عام متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.13)، بانحراف معياري (0.50)، وقد جاءت جميع فقرات الاستبانة بدرجة متوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (3.25- 3.00)، وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (5) وهي" تحافظ دائرة القبول والتسجيل على إعلام الطلبة بالجديد لديها وباستمرار" بمتوسط حسابي(3.25) وانحراف معياري (0.46)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة(1)" تقوم دائرة القبول والتسجيل باتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة في حالة وجود انحراف عمّا هو مخطط " بمتوسط حسابي(3.13) بانحراف معياري (0.35)، وجاءت الفقرة(4)" تهتم دائرة القبول والتسجيل بقياس رضا الطلاب عن الخدمات الإدارية وغير الإدارية التي تقدمها لهم وتلبي رغباتهم" بالرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (3.13) بانحراف معياري (0.99)، وفي الرتبة الأخيرة كانت الفقرة (2)" تستفيد دائرة القبول والتسجيل من التغذية العكسية التي توفرها أنظمة الجودة الشاملة لمعرفة مدى الاستجابة لمتغيرات البيئة الداخلية والخارجية " بمتوسط حسابي(3.00) بانحراف معياري (0.93).

ما مستوي مقاييس العمليات من وجهة نظر المسجلين في جامعة الإسراء

جدول(31)

الجامعة :الإسراء

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
2	تستفيد دائرة القبول والتسجيل من التغذية العكسية التي توفرها أنظمة معايير الجودة الشاملة لمعرفة مدى الاستجابة لمتغيرات البيئة الداخلية والخارجية	3.00	0.00	1
3	تهتم دائرة القبول والتسجيل بمطابقة ما يجري فعلاً في تقديم الخدمات مع ما هو مخطط له مسبقاً	3.00	0.00	1
4	تهتم دائرة القبول والتسجيل بقياس رضا الطلاب عن الخدمات الإدارية وغير الإدارية التي تقدمها لهم وتلبي رغباتهم	3.00	0.00	1
1	تقوم دائرة القبول والتسجيل باتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة في حالة وجود انحراف عن ما هو مخطط	2.75	0.71	4
5	تحافظ دائرة القبول والتسجيل على إعلام الطلبة بالجديد لديها وباستمرار	2.75	0.71	4
	الدرجة الكلية	2.90	0.19	

يظهر من الجدول (31) أن مستوى معايير مقاييس العمليات لجامعة الإسراء كان بشكل عام متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.90)، بانحراف معياري (0.19)، وقد جاءت جميع فقرات الاستبانة بدرجة متوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (3.00- 2.75)، وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (2) وهي" تستفيد دائرة القبول من التغذية العكسية التي توفرها أنظمة معايير الجودة الشاملة لمعرفة مدي الاستجابة لمتغيرات البيئة الداخلية" بمتوسط حسابي(3.00) وانحراف معياري (0.00)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة(3)" تهتم دائرة القبول والتسجيل بمطابقة ما يجري فعلا ً في تقديم الخدمات مع ما هو مخطط له مسبقا ً " بمتوسط حسابي(3.00) بانحراف معياري (0.00)، وجاءت الفقرة(1)" تقوم دائرة القبول والتسجيل باتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة في حالة وجود انحراف عمّا هو مخطط " بالرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (2.75) بانحراف معياري (0.71)، وفي الرتبة الأخيرة كانت الفقرة (5)" تحافظ دائرة

القبول والتسجيل على إعلام الطلبة بالجديد لديها وباستمرار " بمتوسط حسابي(2.75) بانحراف معياري ((0.71)

الجامعة :البتراء **جدول(32)**

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
3	تهتم دائرة القبول والتسجيل بمطابقة ما يجري فعلاً ً في تقديم الخدمات مع ما هو مخطط له مسبقاً	3.85	0.54	1
4	تهتم دائرة القبول والتسجيل بقياس رضا الطلاب عن الخدمات الإدارية وغير الإدارية التي تقدمها لهم وتلبي رغباتهم	3.58	0.63	2
2	تستفيد دائرة القبول والتسجيل من التغذية العكسية التي توفرها أنظمة معايير الجودة الشاملة لمعرفة مدى الاستجابة لمتغيرات البيئة الداخلية والخارجية	3.38	0.52	2
1	تقوم دائرة القبول والتسجيل باتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة في حالة وجود انحراف عمّا هو مخطط	3.13	0.35	4
5	تحافظ دائرة القبول والتسجيل على إعلام الطلبة بالجديد لديها وباستمرار	3.13	0.64	4
الدرجة الكلية		3.41	0.29	

يظهر من الجدول (32) أن مستوى معايير مقاييس العمليات لجامعة البتراء كان بشكل عام متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.41)، بانحراف معياري (0.29)، وقد جاءت جميع فقرات الاستبانة بدرجة متوسطة باستثناء الفقرة (1) إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.85)، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (3.85- 3.13)، وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (3) وهي" تهتم دائرة القبول والتسجيل بمطابقة ما يجري فعلاً ً في تقديم الخدمات مع ما هو مخطط له مسبقاً " بمتوسط حسابي(3.85) وانحراف معياري (0.54)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة(4)" تهتم دائرة القبول والتسجيل بقياس رضا الطلبة عن الخدمات الإدارية وغير الإدارية التي تقدمها لهم وتلبي رغباتهم " بمتوسط حسابي(3.58) بانحراف معياري (0.63)، وجاءت الفقرة(1)" تقوم دائرة القبول والتسجيل باتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة في حالة وجود انحراف عمّا هو مخطط " بالرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (3.13) بانحراف معياري (0.35)، وفي الرتبة الأخيرة كانت الفقرة (5) " تحافظ دائرة القبول والتسجيل على إعلام الطلبة بالجديد لديها وباستمرار " بمتوسط حسابي(3.13) بانحراف معياري (0.64).

ما مستوي مقاييس العمليات من وجهة نظر المسجلين في جامعة الزرقاء

جدول(33)

الجامعة :الزرقاء

مستوى الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
1	0.64	4.30	تهتم دائرة القبول والتسجيل بمطابقة ما يجري فعلا ً في تقديم الخدمات مع ما هو مخطط له مسبقا	3
2	0.78	4.15	تهتم دائرة القبول والتسجيل بقياس رضا الطلاب عن الخدمات الإدارية وغير الإدارية التي تقدمها لهم وتلبي رغباتهم	4
3	0.46	3.75	تحافظ دائرة القبول والتسجيل على إعلام الطلبة بالجديد لديها وباستمرار	5
4	0.54	3.50	تقوم دائرة القبول والتسجيل باتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة في حالة وجود انحراف عمّا هو مخطط	1
5	0.35	3.13	تستفيد دائرة القبول والتسجيل من التغذية العكسية التي توفرها أنظمة معايير الجودة الشاملة لمعرفة مدى الاستجابة لمتغيرات البيئة الداخلية والخارجية	2
	0.40	3.76	الدرجة الكلية	

يظهر من الجدول (33) أن مستوى معايير مقاييس العمليات الزرقاء كان بشكل عام بين المرتفع والمتوسط، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.76)، بانحراف معياري (0.40)، وقد جاءت ثلاث فقرات من الاستبانة (3،4،5) بدرجة مرتفعة وفقرتان بدرجة متوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (4.30-3.13)، وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (3) وهي" تهتم دائرة القبول والتسجيل بمطابقة ما يجري فعلاً في تقديم الخدمات مع ما هو مخطط له مسبقا ً" بمتوسط حسابي(4.30) وانحراف معياري (0.64)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة(4)" تهتم دائرة القبول والتسجيل بقياس رضا الطلاب عن الخدمات الإدارية وغير الإدارية التي تقدمها لهم وتلبي رغباتهم" بمتوسط حسابي(4.15) بانحراف معياري (0.78)، وجاءت الفقرة (1) قبل الأخيرة " تقوم دائرة القبول والتسجيل باتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة في حالة وجود انحراف عمّا هو مخطط " بمتوسط حسابي(3.50) بانحراف معياري (0.54).وجاءت الفقرة (2) الأخيرة "تستفيد دائرة القبول والتسجيل من التغذية العكسية التي توفرها أنظمة معايير الجودة الشاملة لمعرفة مدي الاستجابة لمتغيرات البيئة الداخلية والخارجية" بمتوسط حسابي (3.13)) وبانحراف معياري (0.35).

جدول (34)

الجامعة:الزيتونة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
3	تهتم دائرة القبول والتسجيل بمطابقة ما يجري فعلاً في تقديم الخدمات مع ما هو مخطط له مسبقاً	3.40	0.77	1
4	تهتم دائرة القبول والتسجيل بقياس رضا الطلاب عن الخدمات الإدارية وغير الإدارية التي تقدمها لهم وتلبي رغباتهم	3.40	0.77	1
1	تقوم دائرة القبول والتسجيل باتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة في حالة وجود انحراف عن ما هو مخطط	3.25	0.46	3
5	تحافظ دائرة القبول والتسجيل على إعلام الطلبة بالجديد لديها وباستمرار	3.25	0.46	3
2	تستفيد دائرة القبول والتسجيل من التغذية العكسية التي توفرها أنظمة معايير الجودة الشاملة لمعرفة مدى الاستجابة لمتغيرات البيئة الداخلية والخارجية	3.00	0.00	5
الدرجة الكلية		3.26	0.49	

يظهر من الجدول (34) أن مستوى معايير مقاييس العمليات كان لجامعة الزيتونة بشكل عام متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.26)، بانحراف معياري (0.49)، وقد جاءت جميع فقرات الاستبانة بدرجة متوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (3.40- 3.00)، وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (3) وهي" تهتم دائرة القبول والتسجيل بمطابقة ما يجري فعلاً في تقديم الخدمات مع ما هو مخطط لة مسبقاً " بمتوسط حسابي(3.40) وانحراف معياري (0.77)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة(4)" تهتم دائرة القبول والتسجيل بقياس رضا الطلاب عن الخدمات الإدارية وغير الإدارية التي تقدمها لهم " بمتوسط حسابي(3.40) بانحراف معياري (0.77)، وجاءت الفقرة (5)" تحافظ دائرة القبول والتسجيل على إعلام الطلبة بالجديد لديها وباستمرار" بالرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (3.25) بانحراف معياري (0.46) وجاءت الفقرة(2)" تستفيد دائرة القبول والتسجيل من التغذية العكسية التي توفرها أنظمة معايير الجودة الشاملة لمعرفة مدى الاستجابة لمتغيرات البيئة الداخلية والخارجية " بالرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.00) بانحراف معياري (0.00).

ما مستوي مقاييس العمليات من وجهة نظر المسجلين في جامعة عمان الأهلية

جدول(35)

الجامعة :عمان الأهلية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
2	تستفيد دائرة القبول والتسجيل من التغذية العكسية التي توفرها أنظمة معايير الجودة الشاملة لمعرفة مدى الاستجابة لمتغيرات البيئة الداخلية والخارجية	3.38	0.52	1
3	تهتم دائرة القبول والتسجيل بمطابقة ما يجرى فعلاً في تقديم الخدمات مع ما هو مخطط له مسبقاً	3.25	0.71	2
4	تهتم دائرة القبول والتسجيل بقياس رضا الطلاب عن الخدمات الإدارية وغير الإدارية التي تقدمها لهم وتلبي رغباتهم	3.25	0.46	2
5	تحافظ دائرة القبول والتسجيل على إعلام الطلبة بالجديد لديها وباستمرار	3.00	0.00	4
1	تقوم دائرة القبول والتسجيل باتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة في حالة وجود انحراف عن ما هو مخطط	2.50	0.93	5
الدرجة الكلية		3.08	0.37	

يظهر من الجدول (35) أن مستوى معايير مقاييس العمليات لجامعة عمان الأهلية كان بشكل عام متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.08)، بانحراف معياري (0.37)، وقد جاءت جميع فقرات الاستبانة بدرجة متوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (3.38- 2.50)، وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (2) وهي" تستفيد دائرة القبول والتسجيل من التغذية العكسية التي توفرها أنظمة معايير الجودة الشاملة لمعرفة مدى الاستجابة لمتغيرات البيئة الداخلية والخارجية " بمتوسط حسابي(3.38) وانحراف معياري (0.52)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة(3)" تهتم دائرة القبول والتسجيل بمطابقة ما يجري فعلاً في تقديم الخدمات مع ما هو مخطط له مسبقا " بمتوسط حسابي(3.25) بانحراف معياري (0.71)، وجاءت الفقرة(5)" تحافظ دائرة القبول والتسجيل على إعلام الطلبة بالجديد لديها وباستمرار " بالرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (3.00) بانحراف معياري (0.00)، وفي الرتبة الأخيرة كانت الفقرة (1)" تقوم دائرة القبول والتسجيل باتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة في حالة وجود انحراف عمّا هو مخطط " بمتوسط حسابي(2.50) بانحراف معياري (0 .93).

جدول (36)

تقييم استبانة معايير الجودة للعاملين بدوائر القبول والتسجيل حسب كل جامعة على حدة

البعد الثاني مقاييس العمليات

اسم الجامعة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
الزرقاء	3.76	0.40	1
البتراء	3.41	0.29	2
الزيتونة	3.26	0.49	3
فيلادلفيا	3.13	0.50	4
العلوم التطبيقية	3.13	0.47	5
عمان الأهلية	3.08	0.37	6
الإسراء	2.90	0.19	7

يظهر من الجدول (36) إن مستوي معايير مقاييس العمليات كان بشكل عام متوسطاً باستثناء جامعة الزرقاء، إذ بلغ 3.76 وانحصر المتوسط الحسابي لباقي الجامعات الستة بين(3.41-2.90 مما قد يعرض بعض الجامعات لخطر فقدان بعض عملاءها من الطلبة.

ما مستوي مقاييس المخرجات من وجهة نظر المسجلين (للجامعات جميعاً)

البعد الثالث: مقاييس المخرجات

الجدول (37)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لفقرات مقاييس المخرجات من الاستبانة الموجهة للمسجلين (
للجامعات جميعاً)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
8	تحرص على التقويم الشامل لجميع المخرجات المادية والبشرية والأكاديمية	3.52	0.62	1
7	تتم عملية إبلاغ النتائج للطلبة في وقت مناسب	3.42	0.73	2
6	إبلاغ الطلبة الموثق بوضعهم الأكاديمي في الوقت المناسب	3.41	0.87	3
9	يتم تشكيل لجان خاصة لمراجعة لشكاوى في الدائرة	3.40	0.83	4
3	تخضع جميع البيانات التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل إلى التحسين المستمر	3.18	0.54	5
2	مستوى تكلفة الخدمة المقدمة للطلبة منخفضة قياساً بالجامعات الأخرى	3.16	0.50	6
5	حل مشكلات التسجيل والسحب والإضافة يتم بيسر	3.16	0.50	6
1	تستجيب دائرة القبول والتسجيل لمقترحات الطلبة في تطوير خدمتها	3.02	0.67	8
4	تلتزم بتوفير المعلومات والبيانات لمن يطلبها بشفافية	3.02	0.67	8
الدرجة الكلية		3.25	0.45	

يظهر من الجدول (35) أن مستوى معايير مقاييس المخرجات كان بشكل عام متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.25)، بانحراف معياري (0.45)، وقد جاءت جميع فقرات الاستبانة بدرجة متوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (3.52- 3.02)، وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (8) وهي" تحرص على التقويم الشامل لجميع المخرجات المادية والبشرية والأكاديمية " بمتوسط حسابي(3.52) وانحراف معياري (0.62)، وفي الرتبة الثانية جاءت

الفقرتان(7)" تتم عملية إبلاغ النتائج للطلبة في وقت مناسب" بمتوسط حسابي(3.42) بانحراف معياري (0.73)، وجاءت الفقرتان(1)" تستجيب دائرة القبول والتسجيل لمقترحات الطلبة في تطوير خدمتها" و (4) تلتزم بتوفير المعلومات والبيانات لمن يطلبها بشفافية" بالرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.02) بانحراف معياري (0.67).

أثبتت الدراسة الميدانية أهمية جميع العناصر التي تشكل جودة الخدمة والتي تم تحديدها في الجدول (37)وإن اختلفت أهميتها النسبية كما هو موضح في الجدول أعلاه حسب مستوي الأهمية

كشفت الدراسة الميدانية عن وجود اختلافات في مستوي أداء العناصر التي تشكل جودة الخدمة بدوائر القبول والتسجيل وأن أفضل هذه العناصر مرتبة تنازليا حسب التميز في الأداء كما هو موضح في الجدول أعلاه.

أسفرت الدراسة عن وجود تفاوت واضح بين أهمية جميع العناصر التي تشكل جودة الخدمة ودرجة أداء هذه العناصر في الواقع العملي حيث لوحظ أن مستوي أداء دوائر القبول والتسجيل ليس مرتفعا في بعض العناصر بالقدر المأمول مما قد يعرض بعض الجامعات لخطر فقدان بعض عملاءها من الطلبة.

لقد أظهرت الدراسة أن هناك اختلافات معنوية في إدراك الطلبة لأهمية ودرجة أداء بعض العناصر التي تشكل جودة الخدمة بدائرة القبول والتسجيل باختلاف بعض العناصر التي تشكل جودة الخدمة.

وتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات مقاييس المخرجات الموجهة للمسجلين لكل جامعة على حدة، والجداول التالية تبين تلك النتائج

ما مستوى مقاييس المخرجات من وجهة نظر المسجلين في جامعة العلوم التطبيقية

الجامعة :العلوم التطبيقية   جدول(38)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
8	تحرص على التقويم الشامل لجميع المخرجات المادية والبشرية والأكاديمية	3.58	0.66	1
7	تتم عملية إبلاغ النتائج للطلبة في وقت مناسب	3.44	0.62	2
2	مستوى تكلفة الخدمة المقدمة للطلبة منخفضة قياساً بالجامعات الأخرى	3.25	0.46	3
5	حل مشكلات التسجيل والسحب والإضافة يتم بيسر	3.25	0.46	3
9	يتم تشكيل لجان خاصة لمراجعة لشكاوى في الدائرة	3.22	1.11	5
3	تخضع جميع البيانات التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل إلى التحسين المستمر	3.13	0.35	6
6	إبلاغ الطلبة الموثق بوضعهم الأكاديمي في الوقت المناسب	2.95	1.23	7
1	تستجيب دائرة القبول والتسجيل لمقترحات الطلبة في تطوير خدمتها	2.88	0.84	8
4	تلتزم بتوفير المعلومات والبيانات لمن يطلبها بشفافية	2.88	0.84	8
الدرجة الكلية		3.17	0.47	

يظهر من الجدول (38) أن مستوى معايير مقاييس المخرجات كان بشكل عام متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.17)، بانحراف معياري (0.47)، وقد جاءت جميع فقرات الاستبانة بدرجة متوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (3.58- 2.88) وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (8) وهي" تحرص على التقويم الشامل لجميع المخرجات المادية والبشرية والأكاديمية " بمتوسط حسابي(3.58) وانحراف معياري (0.66)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرتان(7)" تتم عملية إبلاغ النتائج للطلبة في وقت مناسب" بمتوسط حسابي(3.44) بانحراف معياري (0.62)، وجاءت الفقرتان(1)" تستجيب دائرة القبول والتسجيل لمقترحات الطلبة في تطوير خدمتها" في الرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (2.88) وبانحراف معياري (0.84) و جاءت الفقرة(4) تلتزم بتوفير المعلومات والبيانات

لمن يطلبها بشفافية" بالرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.88) بانحراف معياري (0.84).

ما مستوي مقاييس المخرجات من وجهة نظر المسجلين في جامعة فيلادلفيا

جدول(39)

الجامعة :فيلادلفيا

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
8	تحرص على التقويم الشامل لجميع المخرجات المادية والبشرية والأكاديمية	3.57	0.64	1
3	تخضع جميع البيانات التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل إلى التحسين المستمر	3.25	0.46	2
1	تستجيب دائرة القبول والتسجيل لمقترحات الطلبة في تطوير خدمتها	3.13	0.35	3
4	تلتزم بتوفير المعلومات والبيانات لمن يطلبها بشفافية	3.13	0.35	3
6	إبلاغ الطلبة الموثق بوضعهم الأكاديمي في الوقت المناسب	3.13	0.99	3
7	تتم عملية إبلاغ النتائج للطلبة في وقت مناسب	3.13	0.99	3
2	مستوى تكلفة الخدمة المقدمة للطلبة منخفضة قياساً بالجامعات الأخرى	3.00	0.93	7
5	حل مشكلات التسجيل والسحب والإضافة يتم بيسر	3.00	0.93	7
9	يتم تشكيل لجان خاصة لمراجعة لشكاوى في الدائرة	2.70	1.07	9
الدرجة الكلية		3.11	0.48	

يظهر من الجدول (39) أن مستوى معايير مقاييس المخرجات لجامعة فيلادلفيا كان بشكل عام متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.11)، بانحراف معياري (0.48)، وقد جاءت جميع فقرات الاستبانة بدرجة متوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (3.57- 2.70)، وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (8) وهي" تحرص على التقويم الشامل لجميع المخرجات المادية والبشرية والأكاديمية " بمتوسط حسابي(3.57) وانحراف معياري (0.64)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرتان(3)" تخضع جميع البيانات التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل إلى

التحسين المستمر" بمتوسط حسابي(3.25) بانحراف معياري (0.46)، وجاءت الفقرة(5) حل مشكلات التسجيل والسحب والإضافة يتم بيسر " بمتوسط حسابي (3.00)وبانحراف معياري (0.93) بالرتبة قبل الأخيرة،وجاءت الفقرة (9)" يتم تشكيل لجان خاصة لمراجعة الشكاوي في الدائرة " بالرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.70) بانحراف معياري (1.07).

ما مستوي مقاييس المخرجات من وجهة نظر المسجلين في جامعة الإسراء

جدول(40)

الجامعة :الإسراء

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
2	مستوى تكلفة الخدمة المقدمة للطلبة منخفضة قياساً بالجامعات الأخرى	3.00	0.00	1
5	حل مشكلات التسجيل والسحب والإضافة يتم بيسر	3.00	0.00	1
6	إبلاغ الطلبة الموثق بوضعهم الأكاديمي في الوقت المناسب	3.00	0.00	1
7	تتم عملية إبلاغ النتائج للطلبة في وقت مناسب	3.00	0.00	1
8	تحرص على التقويم الشامل لجميع المخرجات المادية والبشرية والأكاديمية	3.00	0.00	1
9	يتم تشكيل لجان خاصة لمراجعة لشكاوى في الدائرة	3.00	0.00	1
1	تستجيب دائرة القبول والتسجيل لمقترحات الطلبة في تطوير خدمتها	2.75	0.71	7
3	تخضع جميع البيانات التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل إلى التحسين المستمر	2.75	0.71	7
4	تلتزم بتوفير المعلومات والبيانات لمن يطلبها بشفافية	2.75	0.71	7
	الدرجة الكلية	2.92	0.17	

يظهر من الجدول (40) أن مستوى معايير مقاييس المخرجات لجامعة الإسراء كان بشكل عام متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.92)، بانحراف معياري (0.17)، وقد جاءت جميع فقرات الاستبانة بدرجة متوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (3.00- 2.92)، وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (2) وهي" مستوي تكلفة الخدمة المقدمة للطلبة منخفضة قياساً بالجامعات الأخرى" بمتوسط حسابي(3.00) وانحراف معياري (0.00)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرتان(5)" حل مشكلات التسجيل والسحب والإضافة يتم بيسر" بمتوسط حسابي(3.00) بانحراف معياري (0.00)، وجاءت الفقرتان(3)" تخضع جميع

البيانات التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل إلى التحسين المستمر " بالمرتبة قبل الأخيرة وبمتوسط حسابي (2.75)وبانحراف معياري (0.71) وجاءت الفقرة (4) تلتزم بتوفير المعلومات والبيانات لمن يطلبها بشفافية" بالرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.75) بانحراف معياري(0.71)

ما مستوي مقاييس المخرجات من وجهة نظر المسجلين في جامعة البتراء

جدول(41)

الجامعة :البتراء

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
9	يتم تشكيل لجان خاصة لمراجعة لشكاوى في الدائرة	3.89	0.63	1
6	إبلاغ الطلبة الموثق بوضعهم الأكاديمي في الوقت المناسب	3.85	0.54	2
8	تحرص على التقويم الشامل لجميع المخرجات المادية والبشرية والأكاديمية	3.67	0.58	3
7	تتم عملية إبلاغ النتائج للطلبة في وقت مناسب	3.58	0.63	4
2	مستوى تكلفة الخدمة المقدمة للطلبة منخفضة قياساً بالجامعات الأخرى	3.38	0.52	4
5	حل مشكلات التسجيل والسحب والإضافة يتم بيسر	3.38	0.52	4
1	تستجيب دائرة القبول والتسجيل لمقترحات الطلبة في تطوير خدمتها	3.13	0.35	7
3	تخضع جميع البيانات التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل إلى التحسين المستمر	3.13	0.64	7
4	تلتزم بتوفير المعلومات والبيانات لمن يطلبها بشفافية	3.13	0.35	7
	الدرجة الكلية	3.46	0.31	

يظهر من الجدول (41) أن مستوى معايير مقاييس المخرجات لجامعة البتراء كان بشكل عام متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.46)، بانحراف معياري (0.31)، وقد جاءت جميع فقرات الاستبانة بدرجة متوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (3.89- 3.13)، وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (9) وهي" يتم تشكيل لجان خاصة لمراجعة الشكاوي في الدائرة " بمتوسط حسابي(3.89) وانحراف معياري (0.63)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرتان(6)" إبلاغ الطلبة الموثق بوضعهم الأكاديمي في الوقت المناسب" بمتوسط حسابي(3.85) بانحراف معياري (0.54)، وجاءت الفقرة (3)" تخضع جميع البيانات التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل إلى التحسين المستمر " وبمتوسط حسابي (3.13)

وبانحراف معياري (0.64) بالمرتبة قبل الأخيرة والفقرة (4) تلتزم بتوفير المعلومات والبيانات لمن يطلبها بشفافية" بالرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.13) بانحراف معياري (0.35).

ما مستوي مقاييس المخرجات من وجهة نظر المسجلين في جامعة الزرقاء

جدول(42)

الجامعة :الزرقاء

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
6	إبلاغ الطلبة الموثق بوضعهم الأكاديمي في الوقت المناسب	4.30	0.64	1
9	يتم تشكيل لجان خاصة لمراجعة الشكاوى في الدائرة	4.27	0.41	2
7	تتم عملية إبلاغ النتائج للطلبة في وقت مناسب	4.15	0.78	3
8	تحرص على التقويم الشامل لجميع المخرجات المادية والبشرية والأكاديمية	4.13	0.57	4
3	تخضع جميع البيانات التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل إلى التحسين المستمر	3.75	0.46	5
1	تستجيب دائرة القبول والتسجيل لمقترحات الطلبة في تطوير خدمتها	3.50	0.54	6
4	تلتزم بتوفير المعلومات والبيانات لمن يطلبها بشفافية	3.50	0.54	6
2	مستوى تكلفة الخدمة المقدمة للطلبة منخفضة قياساً بالجامعات الأخرى	3.13	0.35	8
5	حل مشكلات التسجيل والسحب والإضافة يتم بيسر	3.13	0.35	8
	الدرجة الكلية	3.76	0.35	

يظهر من الجدول (42) أن مستوى معايير مقاييس المخرجات لجامعة الزرقاء كان بشكل عام مرتفعا ً للفقرات (7،6,9،8 ،3) ومتوسطا ً للفقرات (5،2،4،1)، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.76)، بانحراف معياري (0.35)، وقد جاءت جميع فقرات الاستبانة بدرجة مرتفعة،متوسطة ، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (4.30- 3.13)، وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (6) وهي" إبلاغ الطلبة بوضعهم الأكاديمي في الوقت المناسب " بمتوسط حسابي(4.30)

وانحراف معياري (0.64)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة(9)" يتم تشكيل لجان خاصة لمراجعة الشكاوي في الدائرة " بمتوسط حسابي(4.27) بانحراف معياري (0.41)، وجاءت الفقرة (2)" مستوى تكلفة الخدمة المقدمة للطلبة منخفضة قياساً بالجامعات الأخرى " بالمرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (3.13) بانحراف معياري (0.35) وجاءت الفقرة (5) حل مشكلات التسجيل والسحب والإضافة يتم بيسر" بالرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.13) بانحراف معياري (0.35)

ما مستوى مقاييس المخرجات من وجهة نظر المسجلين في جامعة الزيتونة

جدول(43)

الجامعة :الزيتونة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
6	إبلاغ الطلبة الموثق بوضعهم الأكاديمي في الوقت المناسب	3.40	0.77	1
7	تتم عملية إبلاغ النتائج للطلبة في وقت مناسب	3.40	0.77	1
8	تحرص على التقويم الشامل لجميع المخرجات المادية والبشرية والأكاديمية	3.32	0.61	3
9	يتم تشكيل لجان خاصة لمراجعة لشكاوى في الدائرة	3.32	0.59	3
1	تستجيب دائرة القبول والتسجيل لمقترحات الطلبة في تطوير خدمتها	3.25	0.46	3
3	تخضع جميع البيانات التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل إلى التحسين المستمر	3.25	0.46	3
4	تلتزم بتوفير المعلومات والبيانات لمن يطلبها بشفافية	3.25	0.46	3
2	مستوى تكلفة الخدمة المقدمة للطلبة منخفضة قياساً بالجامعات الأخرى	3.00	0.00	8
5	حل مشكلات التسجيل والسحب والإضافة يتم بيسر	3.00	0.00	8
	الدرجة الكلية	3.24	0.46	

يظهر من الجدول (43) أن مستوى معايير مقاييس المخرجات لجامعة الزيتونة كان بشكل عام متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.24)، بانحراف معياري (0.46)، وقد جاءت جميع فقرات الاستبانة بدرجة متوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (3.40- 3.00)، وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (6) وهي" إبلاغ الطلبة الموثق بوضعهم الأكاديمي في الوقت المناسب " بمتوسط حسابي(3.40) وانحراف معياري (0.77)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرتان(7)" تتم عملية إبلاغ النتائج للطلبة في وقت مناسب" بمتوسط حسابي(3.40) بانحراف

معياري (0.77)، وجاءت الفقرة(2)" مستوي تكلفة الخدمة المقدمة للطلبة منخفضة قياساً بالجامعات الأخرى " بالمرتبة قبل الأخيرة وجاءت الفقرة (5) حل مشكلات التسجيل والسحب والإضافة يتم بيسر " بالرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.00) بانحراف معياري (0.00)

ما مستوى مقاييس المخرجات من وجهة نظر المسجلين في جامعة عمان الأهلية

جدول(44)

الجامعة :عمان الأهلية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
2	مستوى تكلفة الخدمة المقدمة للطلبة منخفضة قياساً بالجامعات الأخرى	3.38	0.52	1
5	حل مشكلات التسجيل والسحب والإضافة يتم بيسر	3.38	0.52	1
8	تحرص على التقويم الشامل لجميع المخرجات المادية والبشرية والأكاديمية	3.38	0.52	1
9	يتم تشكيل لجان خاصة لمراجعة لشكاوى في الدائرة	3.38	0.52	1
6	إبلاغ الطلبة الموثق بوضعهم الأكاديمي في الوقت المناسب	3.25	0.71	5
7	تتم عملية إبلاغ النتائج للطلبة في وقت مناسب	3.25	0.46	5
3	تخضع جميع البيانات التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل إلى التحسين المستمر	3.00	0.00	7
1	تستجيب دائرة القبول والتسجيل لمقترحات الطلبة في تطوير خدمتها	2.50	0.93	8
4	تلتزم بتوفير المعلومات والبيانات لمن يطلبها بشفافية	2.50	0.93	8
الدرجة الكلية		3.11	0.40	

يظهر من الجدول (44) أن مستوى معايير مقاييس المخرجات لجامعة عمان الأهلية كان بشكل عام متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.11)، بانحراف معياري (0.40)، وقد جاءت جميع فقرات الاستبانة بدرجة متوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (3.38- 2.50)، وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (2) وهي" مستوي تكلفة الخدمة المقدمة للطلبة منخفضة قياساً بالجامعات الأخرى " بمتوسط حسابي(3.38) وانحراف معياري (0.52)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرتان(5)" حل مشكلات التسجيل والسحب والإضافة يتم بيسر" بمتوسط

حسابي(3.38) بانحراف معياري (0.52)، وجاءت الفقرة(1)" تستجيب دائرة القبول والتسجيل لمقترحات الطلبة في تطوير خدمتها" بالرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (2.50) بانحراف معياري(0.93) وجاءت الفقرة (4) تلتزم بتوفير المعلومات والبيانات لمن يطلبها بشفافية" بالرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.50) بانحراف معياري (0.93).

جدول (45)

استبانه معايير الجودة الموجه للعاملين وفق كل جامعة على حدة

البعد الثالث مقاييس المخرجات

اسم الجامعة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
الزرقاء	3.76	0.35	1
البتراء	3.46	0.31	2
الزيتونة	3.24	0.46	3
العلوم التطبيقية	3.17	0.47	4
فيلادلفيا	3.11	0.48	5
عمان الأهلية	3.11	0.40	6
الإسراء	2.92	0.17	7

يظهر من الجدول (45)أن مستوي معاير مقاييس المخرجات كان متوسطاً باستثناء جامعة الزرقاء كان مرتفعا، إذ بلغ المتوسط الحسابي(3.76) .وبانحراف معياري (0.35) وانحصر المتوسط الحسابي للجامعات الستة الباقية (3.46-2.92).

مما قد يعرض بعض الجامعات لخطر فقدان بعض عملاءها من الطلبة.

ما مستوى مقاييس جودة الإدارة من وجهة نظر المسجلين (للجامعات جميعاً)

البعد الرابع: مقاييس جودة الإدارة

الجدول (46)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لفقرات مقاييس جودة الإدارة من الاستبانة الموجهة للمسجلين (للجامعات جميعاً)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
6	تستقطب الإدارة الإداريين المتميزين	3.52	0.62	1
5	تعمل على تطوير خبرات العاملين بالتدريب والتعليم المستمر	3.42	0.73	2
4	تعتمد الدائرة على المقاييس اللازمة الذي يحتاج إلى ه الموظف لإنجاز كل مهمة لقياس الجودة ومراقبتها	3.41	0.87	3
7	يتم استخدام معايير الأداء وتقييم سير العمل وأداء العاملين في ضوئها	3.40	0.83	4
8	توفير الأجواء المناسبة المؤدية إلى رفع الروح المعنوية لمن يعمل في دائرة القبول والتسجيل	3.21	0.41	5
1	تولي الجامعة تنويع خبرات العاملين بدائرة القبول والتسجيل أهمية خاصة	3.18	0.54	6
3	تعمل الإدارة تقويماً مستمراً لخدمات دائرة القبول والتسجيل قياساً بالدوائر الأخرى	3.16	0.50	7
2	تولي الإدارة أهمية خاصة لخدمة المجتمع المحلي المحيط بها من خلال دائرة القبول والتسجيل	3.02	0.67	8
9	يتم متابعة برامج الصيانة الوقائية لكافة الأجهزة والمعدات داخل العمل	2.93	0.32	9
10	يتم تقييم كافة الموظفين بصفة دورية	2.93	0.32	9
11	تتبنى الإدارة عملية وضع إستراتيجية طويلة الأمد متعلقة بجودة تقديم الخدمة	2.89	0.41	10
	الدرجة الكلية	3.19	0.32	

يظهر من الجدول (46) أن مستوى معايير مقاييس جودة الإدارة كان بشكل عام متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.19)، بانحراف معياري (0.32)، وقد جاءت جميع فقرات الاستبانة بدرجة متوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (3.52- 2.89)، وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (6) وهي" تستقطب الإدارة الإداريين المتميزين " بمتوسط حسابي(3.52) وانحراف معياري (0.62)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (5)" تعمل على تطوير خبرات العاملين بالتدريب والتعليم المستمر" بمتوسط حسابي(3.42) بانحراف معياري (0.73)، وجاءت الفقرة (10)" يتم تقييم كافة الموظفين بصفة دورية" بالرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (2.93) بانحراف معياري (0.32)، وفي الرتبة الأخيرة كانت الفقرة(11) تتبنى الإدارة عملية وضع إستراتيجية طويلة الأمد متعلقة بجودة تقديم الخدمة بمتوسط حسابي(2.89) بانحراف معياري (0.41).

أثبتت الدراسة الميدانية أهمية جميع العناصر التي تشكل جودة الخدمة والتي تم تحديدها في الجدول (46)وإن اختلفت أهميتها النسبية كما هو موضح في الجدول أعلاه حسب مستوي الأهمية

كشفت الدراسة الميدانية عن وجود اختلافات في مستوي أداء العناصر التي تشكل جودة الخدمة بدوائر القبول والتسجيل وأن أفضل هذه العناصر مرتبة تنازليا حسب التميز في الأداء كما هو موضح في الجدول أعلاه.

أسفرت الدراسة عن وجود تفاوت واضح بين أهمية جميع العناصر التي تشكل جودة الخدمة ودرجة أداء هذه العناصر في الواقع العملي حيث لوحظ أن مستوي أداء دوائر القبول والتسجيل ليس مرتفعا في بعض العناصر بالقدر المأمول مما قد يعرض بعض الجامعات لخطر فقدان بعض عملاءها من الطلبة.

لقد أظهرت الدراسة أن هناك اختلافات معنوية في إدراك الطلبة لأهمية ودرجة أداء بعض العناصر التي تشكل جودة الخدمة بدائرة القبول والتسجيل باختلاف بعض العناصر التي تشكل جودة الخدمة.

وتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات مقاييس جودة الإدارة الموجهة للمسجلين لكل جامعة على ة والجداول التالية تبين تلك النتائج

ما مستوى مقاييس جودة الإدارة من وجهة نظر المسجلين في جامعة العلوم التطبيقية

جدول(47)

الجامعة :العلوم التطبيقية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
6	تستقطب الإدارة الإداريين المتميزين	3.58	0.66	1
5	تعمل على تطوير خبرات العاملين بالتدريب والتعليم المستمر	3.44	0.62	2
8	توفير الأجواء المناسبة المؤدية إلى رفع الروح المعنوية لمن يعمل في دائرة القبول والتسجيل	3.38	0.52	3
3	تعمل الإدارة تقويماً مستمراً لخدمات دائرة القبول والتسجيل قياساً بالدوائر الأخرى	3.25	0.46	4
7	يتم استخدام معايير الأداء لتقويم سير العمل وأداء العمل في ضوئها	3.22	1.11	5
1	تولي الجامعة تنويع خبرات العاملين بدائرة القبول والتسجيل أهمية خاصة	3.13	0.35	6
4	تعتمد الدائرة على المقاييس اللازمة التي يحتاج إليه الموظف لإنجاز كل مهمة لقياس الجودة ومراقبتها	2.95	1.23	7
2	تولي الإدارة أهمية خاصة لخدمة المجتمع المحلي المحيط بها من خلال دائرة القبول والتسجيل	2.88	0.84	8
9	يتم متابعة برامج الصيانة الوقائية لكافة الأجهزة والمعدات داخل العمل	2.88	0.35	8
10	يتم تقييم كافة الموظفين بصفة دورية	2.88	0.35	8
11	تتبنى الإدارة عملية وضع إستراتيجية طويلة الأمد متعلقة بجودة تقديم الخدمة	2.88	0.35	8
	الدرجة الكلية	3.13	0.32	

يظهر من الجدول (47) أن مستوى معايير مقاييس جودة الإدارة لجامعة العلوم التطبيقية كان بشكل عام متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.13)، بانحراف معياري (0.32)، وقد جاءت جميع فقرات الاستبانة بدرجة متوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (3.44- 2.88)، وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (6) وهي" تستقطب الإدارة الإداريين المتميزين " بمتوسط حسابي(3.58)

وانحراف معياري (0.66)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (5)" تعمل على تطوير خبرات العاملين بالتدريب والتعليم المستمر" بمتوسط حسابي(3.44) بانحراف معياري (0.62)، وجاءت الفقرة (10)" يتم تقييم كافة الموظفين بصفة دورية" بالرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (2.88) بانحراف معياري (0.35)، وفي الرتبة الأخيرة كانت الفقرة(11) تتبنى الإدارة عملية وضع إستراتيجية طويلة الأمد متعلقة بجودة تقديم الخدمة بمتوسط حسابي(2.88) بانحراف معياري (0.35).

ما مستوى مقاييس جودة الإدارة من وجهة نظر المسجلين في جامعة فيلادلفيا

الجامعة :فيلادلفيا جدول(48)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
6	تستقطب الإدارة الإداريين المتميزين	3.57	0.64	1
1	تولي الجامعة تنويع خبرات العاملين بدائرة القبول والتسجيل أهمية خاصة	3.25	0.46	2
8	توفير الأجواء المناسبة المؤدية إلى رفع الروح المعنوية لمن يعمل في دائرة القبول والتسجيل	3.25	0.46	2
2	تولي الإدارة أهمية خاصة لخدمة المجتمع المحلي المحيط بها من خلال دائرة القبول والتسجيل	3.13	0.35	4
4	تعتمد الدائرة على المقاييس اللازمة التي يحتاج إليه الموظف لإنجاز كل مهمة لقياس الجودة ومراقبتها	3.13	0.99	4
5	تعمل على تطوير خبرات العاملين بالتدريب والتعليم المستمر	3.13	0.99	4
3	تعمل الإدارة تقويماً مستمراً لخدمات دائرة القبول والتسجيل قياساً بالدوائر الأخرى	3.00	0.93	7
9	يتم متابعة برامج الصيانة الوقائية لكافة الجاهزة والمعدات داخل العمل	3.00	0.00	7
11	تتبنى الدارة عملية وضع استراتيجيه طويلة الأمد متعلقة بجودة تقديم الخدمة	3.00	0.00	7
10	يتم تقييم كافة الموظفين بصفة دورية	2.75	0.71	10
7	يتم استخدام معايير الادعاء وتقييم سير العمل وأداء العاملين في ضوئها	2.70	1.07	11
	الدرجة الكلية	3.08	0.33	

يظهر من الجدول (48) أن مستوى معايير مقاييس جودة الإدارة لجامعة فيلادلفيا كان بشكل عام متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.08)، بانحراف معياري (0.33)، وقد جاءت جميع فقرات الاستبانة بدرجة متوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (3.57 -2.70)، وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (6) وهي" تستقطب الإدارة الإداريين المتميزين " بمتوسط حسابي(3.57) وانحراف معياري (0.64)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (1)" تولي الجامعة تنويع خبرات العاملين بدائرة القبول والتسجيل أهمية خاصة" بمتوسط

حسابي(3.25) بانحراف معياري (0.46)، وجاءت الفقرة(10)" يتم تقييم كافة الموظفين بصفة دورية" بالرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (2.75) بانحراف معياري (0.71)، وفي الرتبة الأخيرة كانت الفقرة(7) " يتم استخدام معايير الأداء وتقييم سير العمل وأداء العاملين في ضوئها بمتوسط حسابي(2.70) بانحراف معياري (1.07).

ما مستوى مقاييس جودة الإدارة من وجهة نظر المسجلين في جامعة الإسراء

جدول(4)

الجامعة :الإسراء

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
3	تعمل الإدارة تقويماً مستمراً لخدمات دائرة القبول والتسجيل قياساً بالدوائر الأخرى	3.00	0.00	1
4	تعتمد الدائرة على المقاييس اللازمة التي يحتاج إليها الموظف لإنجاز كل مهمة لقياس الجودة ومراقبتها	3.00	0.00	1
5	تعمل على تطوير خبرات العاملين بالتدريب والتعليم المستمر	3.00	0.00	1
6	تستقطب الإدارة الإداريين المتميزين	3.00	0.00	1
7	يتم استخدام معايير الغداء وتقيم سير العمل وأداء العاملين في ضوئها	3.00	0.00	1
8	توفير الأجواء المناسبة المؤدية إلى رفع الروح المعنوية لمن يعمل في دائرة القبول والتسجيل	3.00	0.00	1
9	يتم متابعة برامج الصيانة الوقائية لكافة الأجهزة والمعدات داخل العمل	3.00	0.00	1
10	يتم تقييم كافة الموظفين بصفة دورية	3.00	0.00	1
11	تتبنى الإدارة عملية وضع إستراتيجية طويلة المدة متعلقة بجودة تقديم الخدمة	3.00	0.00	1
1	تولي الجامعة تنويع خبرات العاملين بدائرة القبول والتسجيل أهمية خاصة	2.75	0.71	10
2	تولي الإدارة أهمية خاصة لخدمة المجتمع المحلي المحيط بها من خلال دائرة القبول والتسجيل	2.75	0.71	10
	الدرجة الكلية	2.95	0.08	

يظهر من الجدول (49) أن مستوى معايير مقاييس جودة الإدارة لجامعة الإسراء كان بشكل عام متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.95)، بانحراف معياري (0.08)، وقد جاءت جميع فقرات الاستبانة بدرجة متوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (3.00- 2.75)، وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (3) وهي" تعمل الإدارة تقويما ً مستمرا لخدمات دائرة القبول والتسجيل قياساً بالدوائر الأخرى" بمتوسط حسابي(3.00) وانحراف معياري (0.00)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (4)" تعتمد الدائرة على المقاييس اللازمة الذي يحتاج إلى ة الموظف لإنجاز كل مهمة لقياس الجودة ومراقبتها" بمتوسط حسابي(3.00) بانحراف معياري (0.00)، وجاءت الفقرة(1) تولي الجامعة تنويع

خبرات العاملين بدائرة القبول والتسجيل أهمية خاصة بالرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (2.75) بانحراف معياري (0.71)، وفي الرتبة الأخيرة كانت الفقرة(2) تولي الإدارة أهمية خاصة لخدمة المجتمع المحلي المحيط بها من خلال دائرة القبول والتسجيل بمتوسط حسابي(2.75) بانحراف معياري (0.71).

ما مستوى مقاييس جودة الإدارة من وجهة نظر المسجلين في جامعة البتراء

جدول(50)

الجامعة :البتراء

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
7	يتم استخدام معايير الأداء وتقيم سير العمل وأداء العاملين في ضوئها	3.89	0.63	1
4	تعتمد الدائرة على المقاييس اللازمة التي يحتاج إليها الموظف لإنجاز كل مهمة لقياس الجودة ومراقبتها	3.85	0.54	2
6	تستقطب الإدارة الإداريين المتميزين	3.67	0.58	3
5	تعمل على تطوير خبرات العاملين بالتدريب والتعليم المستمر	3.58	0.63	4
3	تعمل الإدارة تقويماً مستمراً لخدمات دائرة القبول والتسجيل قياساً بالدوائر الأخرى	3.38	0.52	4
8	توفير الأجواء المناسبة المؤدية إلى رفع الروح المعنوية لمن يعمل في دائرة القبول والتسجيل	3.38	0.52	4
1	تولي الجامعة تنويع الخبرات بدائرة القبول والتسجيل أهمية خاصة	3.13	0.64	7
2	تولي الإدارة أهمية خاصة لخدمة المجتمع المحلي المحيط بها من خلال دائرة القبول والتسجيل	3.13	0.35	7
9	يتم متابعة برامج الصيانة الوقائية لكافة الأجهزة والمعدات داخل العمل	3.00	0.00	9
10	يتم تقييم لموظفين كافة بصفة دورية	2.88	0.35	10
11	تتبنى الإدارة عملية وضع إستراتيجية طويلة الأمد متعلقة بجودة تقديم الخدمة	2.75	0.71	11
	الدرجة الكلية	3.33	0.26	

يظهر من الجدول (50) أن مستوى معايير مقاييس جودة الإدارة لجامعة البتراء كان بشكل عام بين المتوسط والمرتفعً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.33)، بانحراف معياري (0.26)، وقد جاءت جميع فقرات الاستبانة بدرجة

متوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (3.89- 2.75) وقد انحصرت المتوسطات المرتفعة بين (3.89-3.67) للفقرات (6،4،7)، وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (7) وهي" يتم استخدام معايير الأداء وتقييم سير العمل وأداء العمل في ضوئها " بمتوسط حسابي(3.89) وانحراف معياري (0.63)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (4)" تعتمد الدائرة على المقاييس اللازمة الذي يحتاج إليها الموظف لإنجاز كل مهمة لقياس الجودة ومراقبتها" بمتوسط حسابي(3.85) بانحراف معياري (0.54)، وجاءت الفقرة (10)" يتم تقييم الموظفين كافة بصفة دورية" بالرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (2.88) بانحراف معياري (0.35)، وفي الرتبة الأخيرة كانت الفقرة(11) تتبنى الإدارة عملية وضع استراتيجيه طويلة الأمد متعلقة بجودة تقديم الخدمة بمتوسط حسابي(2.75) بانحراف معياري (0.71).

ما مستوى مقاييس جودة الإدارة من وجهة نظر المسجلين في جامعة الزرقاء جدول(51)

الجامعة :الزرقاء

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
4	تعتمد الدائرة على المقاييس اللازمة التي يحتاج إليها الموظف لإنجاز كل مهمة لقياس الجودة ومراقبتها	4.30	0.64	1
7	يتم استخدام معايير الأداء وتقيم سير العمل وأداء العاملين في ضوئها	4.27	0.41	2
5	تعمل على تطوير خبرات العاملين بالتدريب والتعليم المستمر	4.15	0.78	3
6	تستقطب الإدارة الإداريين المتميزين	4.13	0.57	4
1	تولي الجامعة تنويع خبرات العاملين بدائرة القبول والتسجيل أهمية خاصة	3.75	0.46	5
2	تولي الإدارة أهمية خاصة لخدمة المجتمع المحلي المحيط بها من خلال دائرة القبول والتسجيل	3.50	0.54	6
3	تعمل الإدارة تقويماً مستمراً لخدمات دائرة القبول والتسجيل قياساً بالدوائر الأخرى	3.13	0.35	7
8	توفير الأجواء المناسبة المؤدية إلى رفع الروح المعنوية لمن يعمل في دائرة القبول والتسجيل	3.13	0.35	7
10	يتم تقييم الموظفين كافة بصفة دورية	3.00	0.00	9
9	يتم متابعة برامج الصيانة الوقائية لكافة الأجهزة والمعدات داخل العمل	2.75	0.71	10
11	تتبنى الإدارة عملية وضع إستراتيجية طويلة الأمد متعلقة بجودة تقديم الخدمة	2.75	0.71	10
الدرجة الكلية		3.53	0.36	

يظهر من الجدول (51) أن مستوى معايير مقاييس جودة الإدارة لجامعة الزرقاء كان بشكل عام بين المتوسط والمرتفع،إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.53)، بانحراف معياري (0.36)، وقد جاءت جميع فقرات الاستبانة بدرجة متوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (4.30- 2.75)، وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (4) وهي" تعتمد الدائرة على المقاييس اللازمة التي يحتاج إليها الموظف لإنجاز كل مهمة لقياس الجودة ومراقبتها " بمتوسط حسابي(4.30) وانحراف معياري (0.64)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (7)" يتم استخدام معايير الأداء وتقييم سير العمل وأداء العاملين في ضوئها " بمتوسط

حسابي(4.27) بانحراف معياري (0.41)، وجاءت الفقرتان(9) يتم متابعة برامج الصيانة الوقائية لكافة الأجهزة والمعدات داخل العمل بمتوسط حسابي (2.75) وبانحراف معياري (0.71) بالرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (2.93) بانحراف معياري (0.32)، وفي الرتبة الأخيرة كانت الفقرة(11) تتبنى الإدارة عملية وضع إستراتيجية طويلة الأمد متعلقة بجودة تقديم الخدمة بمتوسط حسابي(2.75) بانحراف معياري (0.71).

ما مستوي مقاييس جودة الإدارة من وجهة نظر المسجلين في جامعة الزيتونة

جدول(52)

الجامعة :الزيتونة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
4	تعتمد الدائرة على المقاييس اللازمة التي يحتاج إليها الموظف لإنجاز كل مهمة لقياس الجودة ومراقبتها	3.40	0.77	1
5	تعمل على تطوير خبرات العاملين بالتدريب والتعليم المستمر	3.40	0.77	1
6	تستقطب الإدارة الإداريين المتميزين	3.32	0.61	3
7	يتم استخدام معايير الأداء وتقيم سير العمل وأداء العاملين في ضوئها	3.32	0.59	3
1	تولي الجامعة تنويع خبرات العاملين بدائرة القبول والتسجيل أهمية خاصة	3.25	0.46	5
2	تولي الدارة أهمية خاصة لخدمة المجتمع المحلي المحيط بها من خلال دائرة القبول والتسجيل	3.25	0.46	5
3	تعمل الإدارة تقويماً مستمراً لخدمات دائرة القبول والتسجيل قياساً بالدوائر الأخرى	3.00	0.00	7
8	توفير الأجواء المناسبة المؤدية إلى رفع الروح المعنوية لمن يعمل في دائرة القبول والتسجيل	3.00	0.00	7
9	يتم متابعة برامج الصيانة الوقائية لكافة الأجهزة والمعدات داخل العمل	3.00	0.00	7
10	يتم تقييم الموظفين كافة بصفة دورية	3.00	0.00	7
11	تتبنى الإدارة عملية وضع إستراتيجية طويلة الأمد متعلقة بجودة تقديم الخدمة	3.00	0.00	7
الدرجة الكلية		3.18	0.33	

يظهر من الجدول (52) أن مستوى معايير مقاييس جودة الإدارة لجامعة الزيتونة كان بشكل عام متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.18)، بانحراف معياري (0.33)، وقد جاءت جميع فقرات الاستبانة بالدرجة المتوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (3.40- 3.00)، وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (4) وهي تعتمد الدائرة على المقاييس اللازمة التي يحتاج إليها

الموظف لإنجاز كل مهمة لقياس الجودة ومراقبتها " بمتوسط حسابي(3.40) وانحراف معياري (0.77)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (5)" تعمل على تطوير خبرات العاملين " بمتوسط حسابي(3.40) بانحراف معياري (0.77)، وجاءت الفقرة(10) يتم تقييم كافة الموظفين بصفة دورية بمتوسط حسابي (3.00) وبانحراف معياري (0.00) بالرتبة قبل الأخيرة ، وفي الرتبة الأخيرة كانت الفقرة(11) تتبنى الإدارة عملية وضع استراتيجيه طويلة الأمد متعلقة بجودة تقديم الخدمة بمتوسط حسابي(3.00) بانحراف معياري (0.00).

ما مستوى مقاييس جودة الإدارة من وجهة نظر المسجلين في جامعة عمان الأهلية

جدول(53)

الجامعة :عمان الأهلية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
3	تعمل الإدارة تقويماً مستمراً لخدمات دائرة القبول والتسجيل قياساً بالدوائر الأخرى	3.38	0.52	1
6	تستقطب الإدارة الإداريين المتميزين	3.38	0.52	1
7	يتم استخدام معايير الأداء وتقيم سير العمل وأداء العاملين في ضوئها	3.38	0.52	1
8	توفير الأجواء المناسبة المؤدية إلى رفع الروح المعنوية لمن يعمل في دائرة القبول والتسجيل	3.38	0.52	1
4	تعتمد الدائرة على المقاييس اللازمة التي يحتاج إليها الموظف لإنجاز كل مهمة لقياس الجودة ومراقبتها	3.25	0.71	5
5	تعمل على تطوير خبرات العاملين بالتدريب والتعليم المستمر	3.25	0.46	5
1	تولي الجامعة تنويع خبرات العاملين بدائرة القبول والتسجيل أهمية كبيرة	3.00	0.00	7
10	يتم تقييم الموظفين كافة بصفة دورية	3.00	0.00	7
9	يتم متابعة برامج الصيانة الوقائية لكافة الأجهزة والمعدات داخل العمل	2.88	0.35	9
11	تتبنى الإدارة عملية وضع إستراتيجية طويلة الأمد متعلقة بجودة تقديم الخدمة	2.88	0.35	9
2	تولي الإدارة أهمية خاصة لخدمة المجتمع المحلي المحيط بها من خلال دائرة القبول والتسجيل	2.50	0.93	11
	الدرجة الكلية	3.11	0.25	

يظهر من الجدول (53) أن مستوى معايير مقاييس جودة الإدارة عمان الأهلية كان بشكل عام متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.11)، بانحراف معياري (0.25)، وقد جاءت جميع فقرات الاستبانة بدرجة متوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (3.38- 2.50)، وقد جاءت بالرتبة الأولى الفقرة (3) وهي" تعمل الإدارة تقويما ً مستمرا ً لخدمات دائرة القبول والتسجيل قياساً بالدوائر الأخرى " بمتوسط حسابي(3.38) وانحراف معياري (0.52)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (6)" تستقطب الإدارة الإداريين المتميزين" بمتوسط حسابي(3.38) بانحراف معياري (0.52)، وجاءت الفقرة(11) تتبنى الإدارة

عملية وضع إستراتيجية طويلة الأمد متعلقة بجودة تقديم الخدمة بمتوسط حسابي (2.88) بانحراف معياري (00.35) بالمرتبة قبل الأخيرة وجاءت الفقرة (2)" تولي الإدارة أهمية خاصة لخدمة المجتمع المحلي المحيط بها من خلال دائرة القبول والتسجيل" بالرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.50) بانحراف معياري (0.93)

جدول (54)

استبانة معايير الجودة الموجه للعاملين وفق كل جامعة على حدة

البعد الرابع جودة الإدارة

اسم الجامعة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
الزرقاء	3.53	0.36	1
البتراء	3.33	0.26	2
الزيتونة	3.18	0.33	3
العلوم التطبيقية	3.13	0.32	4
عمان الأهلية	3.11	0.25	5
فيلادلفيا	3.08	0.33	6
الإسراء	2.95	0.08	7

يظهر من الجدول (54) أن مستوي معايير مقاييس جودة الإدارة كان بشكل عام متوسطاً إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.95-3.53) وهي بشكل عام منخفضة

أسفرت الدراسة عن وجود تفاوت واضح بين أهمية جميع العناصر التي تشكل جودة الخدمة ودرجة أداء هذه العناصر في الواقع العملي حيث لوحظ أن مستوي أداء دوائر القبول والتسجيل ليس مرتفعا في بعض العناصر بالقدر المأمول مما قد يعرض بعض الجامعات لخطر فقدان بعض عملاءها من الطلبة.

3-4 اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية تربط بين تطوير الخدمات وتحسينها في دائرة القبول والتسجيل ومستوى أداء دوائر القبول والتسجيل.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط من أجل التعرف إلى العلاقة بين تطوير الخدمات الخدمات في دائرة القبول والتسجيل ومستوى أداء دوائر القبول والتسجيل، وقد استخدم (R^2) للتعرف إلى قدرة النموذج على تفسير العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع والجدول (51) يبين نتائج التحليل.

جدول (51)

نتائج تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين تطوير الخدمات وتحسينها في دائرة القبول والتسجيل ومستوى أداء دوائر القبول والتسجيل.

المتغير	معامل الارتباط	R square	F	B	Beta	T	Sig
تطوير الخدمات وتحسينها	0.82	0.67	10.356	0.230	0.82	3.218	0.024

يلاحظ من الجدول (51) وجود علاقة طردية بين تطوير الخدمات وتحسينها في دائرة القبول والتسجيل ومستوى أداء دوائر القبول والتسجيل،إذ يظهر أن معايير تطوير الخدمات وتحسينها في دائرة القبول والتسجيل لوحدها قد فسرت ما نسبته (0.67) من التباين في المتغير التابع وهو مستوى أداء دوائر القبول والتسجيل، ويظهر من نتيجة الانحدار الخطي أن معامل Beta لمعايير تطوير الخدمات وتحسينها في دائرة القبول والتسجيل بلغ (0.82) وبدلالة قيمة (t) المحسوبة إذ، بلغت (3.218) وهي ذات دلالة إحصائية معنوية (α =0.05) وهذه النتيجة تشير إلى وجود علاقة طردية بين معايير تطوير الخدمات وتحسينها في دائرة القبول والتسجيل وبين مستوى أداء دوائر القبول والتسجيل. وبهذه النتائج فإنه يتم رفض الفرضية الفرعية الأولى أي فرضية العدم وهي " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية تربط بين تطوير الخدمات وتحسينها في دائرة القبول والتسجيل ومستوى أداء دوائر القبول والتسجيل "وقبول الفرضية البديلة.

الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية تربط بين معايير الجودة لمقاييس العمليات ومستوى أداء دوائر القبول والتسجيل.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط من أجل التعرف إلى العلاقة بين معايير الجودة لمقاييس العمليات ومستوى أداء دوائر القبول والتسجيل، وقد استخدم (R^2)للتعرف إلى قدرة النموذج على تفسير العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع والجدول (52) يبين نتائج التحليل.

جدول (52)

نتائج تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين معايير الجودة لمقاييس العمليات ومستوى أداء دوائر القبول والتسجيل.

المتغير	معامل الارتباط	R square	F	B	Beta	T	Sig
معايير الجودة لمقاييس العمليات	0.87	0.76	15.631	0.206	0.87	3.954	0.011

يلاحظ من الجدول (52) وجود علاقة طردية بين معايير الجودة لمقاييس العمليات ومستوى أداء دوائر القبول والتسجيل،إذ يظهر أن معايير الجودة لمقاييس العمليات لوحدها قد فسرت ما نسبته (0.76) من التباين في المتغير التابع وهو مستوى أداء دوائر القبول والتسجيل، ويظهر من نتيجة الانحدار الخطي أن معامل Beta لمعايير معايير الجودة لمقاييس العمليات بلغ (0.87) وبدلالة قيمة (t) المحسوبة، إذ بلغت (3.954) ،وهي ذات دلالة إحصائية معنوية (α =0.05) وهذه النتيجة تشير إلى وجود علاقة طردية بين معايير الجودة لمقاييس العمليات ومستوى أداء دوائر القبول والتسجيل. وبهذه النتائج فإنه يتم رفض الفرضية الفرعية الأولى أي فرضية العدم وهي " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معايير الجودة لمقاييس العمليات ومستوى أداء دوائر القبول والتسجيل "وقبول الفرضية البديلة.

الفرضية الثالثة:لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معايير مقاييس المخرجات ومستوى أداء دوائر القبول والتسجيل.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط من أجل التعرف إلى العلاقة بين معايير الجودة لمقاييس العمليات ومستوى أداء دوائر القبول والتسجيل، وقد استخدم (R^2)للتعرف إلى قدرة النموذج على تفسير العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع والجدول (53) يبين نتائج التحليل.

جدول (53)

نتائج تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين معايير الجودة لمقاييس المخرجات ومستوى أداء دوائر القبول والتسجيل.

المتغير	معامل الارتباط	R square	F	B	Beta	T	Sig
معايير الجودة لمقاييس المخرجات	0.86	0.74	13.921	0.206	0.86	3.731	0.014

يلاحظ من الجدول (53) وجود علاقة طردية بين معايير الجودة

لمقاييس المخرجات ومستوى أداء دوائر القبول والتسجيل، إذ يظهر أن معايير الجودة لمقاييس المخرجات لوحدها قد فسرت ما نسبته (0.74) من التباين في المتغير التابع وهو مستوى أداء دوائر القبول والتسجيل، ويظهر من نتيجة الانحدار الخطي أن معامل Beta لمعايير معايير الجودة لمقاييس المخرجات بلغ (0.86) وبدلالة قيمة (t) المحسوبة، إذ بلغت (3.731) وهي ذات دلالة إحصائية معنوية(α =0.05) ، وهذه النتيجة تشير إلى وجود علاقة طردية بين معايير الجودة لمقاييس المخرجات ومستوى أداء دوائر القبول والتسجيل. وبهذه النتائج فإنه يتم رفض الفرضية الفرعية الأولى أي فرضية العدم وهي " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معايير الجودة لمقاييس المخرجات ومستوى أداء دوائر القبول والتسجيل "وقبول الفرضية البديلة.

الفرضية الرابعة:لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مقاييس جودة الإدارة ومستوى أداء دوائر القبول والتسجيل.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط من أجل التعرف إلى العلاقة بين معايير الجودة لمقاييس العمليات ومستوى أداء دوائر القبول والتسجيل، وقد استخدم (R^2)للتعرف إلى قدرة النموذج على تفسير العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، والجدول (54) يبين نتائج التحليل.

جدول (54)

نتائج تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين معايير الجودة لمقاييس جودة الإدارة ومستوى أداء دوائر القبول والتسجيل.

المتغير	معامل الارتباط	R square	F	B	Beta	T	Sig
معايير الجودة لمقاييس جودة الإدارة	0.84	0.70	11.605	0.295	0.84	3.407	0.019

يلاحظ من الجدول (54) وجود علاقة طردية بين معايير الجودة لمقاييس جودة الإدارة ومستوى أداء دوائر القبول والتسجيل، إذ يظهر أن معايير الجودة لمقاييس جودة الإدارة لوحدها قد فسرت ما نسبته (0.70) من التباين في المتغير التابع وهو مستوى أداء دوائر القبول والتسجيل، ويظهر من نتيجة الانحدار الخطي أن معامل Beta لمعايير مقاييس جودة الإدارة بلغ (0.84) وبدلالة قيمة (t) المحسوبة، إذ بلغت (3.407) ،وهي ذات دلالة إحصائية معنوية (α =0.05)، وهذه النتيجة تشير إلى وجود علاقة طردية بين معايير الجودة لمقاييس جودة الإدارة ومستوى أداء دوائر القبول والتسجيل. وبهذه النتائج فإنهيتم رفض الفرضية الفرعية الأولى أي فرضية العدم وهي " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معايير

الجودة لمقاييس جودة الإدارة ومستوى أداء دوائر القبول والتسجيل "وقبول الفرضية البديلة.

الفصل الخامس الاستنتاجات والتوصيات

5-1 المقدمة:-

يكرس هذا الفصل الذي يعد نهاية الجهد المبذول في إعداد هذه الدراسة لاستعراض أهم الاستنتاجات المستندة إلى ما تقدم من تحليل وتفسير نظري ،وتكوين فكري وتحقق عملي ،وهو ما تختص بيه فقرة الاستنتاجات وفي ضوء النتائج تأتي التوصيات وما يعتقد الباحث صوابا ً ومن أجل الارتقاء، بها ويتألف هذا الفصل من فقرتين هما الاستنتاجات والتوصيات.

5-2 الاستنتاجات

هدفت الدراسة الحالية إلى التحقق من وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين معايير الجودة (تطوير الخدمات وتحسينها, مقاييس العمليات، مقاييس المخرجات، مقاييس جودة الإدارة) ومستوى أداء دوائر القبول والتسجيل عن الطلبة والعاملين في دوائر القبول والتسجيل.وقد أثارت الدراسة جملة من التساؤلات وقدمت أيضا ً فرضيات تعلقت بطبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، وتوصلت إلى عدة استنتاجات ساهمت في حل مشكلة الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها وفرضياتها ويحاول الباحث هنا الإشارة إلى أبرز هذه االنتائج.

1. وجود علاقة طردية بين(معايير تطوير الخدمات وتحسينها ، مقاييس العمليات ،ومقاييس المخرجات، ومقاييس جودة الإدارة) في دائرة القبول والتسجيل ومستوي أداء دوائر القبول والتسجيل أي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية (عند مستوى معنوية(a=0.05).
2. أوضحت نتائج التحليل الإحصائي لفقرات استبانه تقييم مستوي أداء دوائر القبول والتسجيل الموجهة للطلبة (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية)والموجهة لطلبة الجامعات كافة أن المتوسطات الحسابية 3.39 والانحراف المعياري 24.وهي متوسطة يجب العمل على رفعها، وذلك من خلال تطبيق معايير الجودة الشاملة.

الأستنتاجات:-

1-الجداول الدراسية لا توضع بعناية كافية بحيث لا يستطيع الطالب تسجيل المواد التي يرغب في تسجيلها ووجود تعارض بين المواد المختلفة,

2-مباني دائرة القبول والتسجيل في بعض الجامعات غير ملائمة لخدمة الطلبة من حيث (سعة المبنى – الإضاءة– التكييف – عدم وجود شاشات عرض الكترونية تعرض عليها الشعب المغلقة أو المفتوحة ..... الخ) .

3. عدم قيام دائرة القبول والتسجيل بإجراءات فورية لتصحيح الأخطاء.
4. عدم مشاركة الجامعة بشكل مستمر في جهود تحسين الجودة.

5. لا تستفيد دوائر القبول والتسجيل من التغذية العكسية التي توفرها أنظمه معايير الجودة الشاملة لمعرفة مدى الاستجابة لمتغيرات البيئة الداخلية والخارجية.
6. لا تهتم دائرة القبول والتسجيل بمطابقة ما يجري في الدائرة في تقديم الخدمات عما هو مخطط له مسبقاً
7. لا يتم استخدام معايير الأداء وتقييم سير العمل وعدم توفير الأجواء المناسبة من قبل الإدارة والمؤدية إلى رفع الروح المعنوية لمن يعمل في دائرة القبول والتسجيل.
8. أثبتت الدراسة الميدانية أهمية جميع العناصر التي تشكل تقييم مستوى الأداء من حيث جودة الخدمة والتي تم تحديدها في الدراسة وان اختلفت أهميتها النسبية ، حيث إن أكثرها أهمية على التوالي توفر الدقة في إنتاج الخدمة وإجراءات القبول والتسجيل غير المعقدة وتواجد الموظف المسئول والإجابة عن استفسارات الطلبة واستخدام التكنولوجيا المتقدمة في إنجاز المعاملات

3-5 التوصيات

في ضوء النتائج المستخلصة من هذه الدراسة، والتي تم التوصل إليها من الإطار النظري للدراسة وكذلك النتائج التي تم الحصول عليهامن واقع التحليل الإحصائي للبيانات تم التوصل إلى التوصيات التالية:-

1) ضرورة تطبيق معايير الجودة الشاملة من قبل دوائر القبول و التسجيل في الجامعات الأردنية الخاصة الغير متبنية لهذا المفهوم على أنه نظام متكامل من العلاقات الاجتماعية والتنظيمية والفنية و أهمية التعامل معه كنظام إداري شامل يعمل على تقليل تكاليف العيوب و الأخطاء الداخلية و الخارجية.

2) العمل باستمرار من قبل دوائر القبول و التسجيل على تحقيق رضا الطلبة من خلال:

- متابعة شكاوى الطلبة و العمل على حلها بالسرعة الممكنة.
- تقديم خدمات تتوافق و احتياجات الطلبة و إدارة الجامعة و وزارة التعليم العالي و البحث العلمي.
- استمرار هذه الدوائر بإشراك العاملين في اتخاذ القرارات المتعلقة بطرق أدائه لعملهم و منحهم الصلاحيات كافية لتلبية رغبات الطلبة و إدارة الجامعة و التعليم العالي أثناء تقديم الخدمة إذ إن هذا العمل يؤدي أيضاً إلى خلق قيادات إدارية.
- الاهتمام بمحتوي دليل الطالب ليكون شاملا ً وواضحا ً وأن يتم نشر محتواه للطلبة وللعامة عبر موقع الجامعة على الإنترنت.

3) ضرورة قيامها بعمل دليل لمعايير تطبيق معايير الجودة الشاملة يشتمل على جميع هذه المعايير بدءا ً بالهدف منه و انتهاء بعملية التقييم و بشكل شمولي. بحيث يتم التركيز على جميع عناصر هذا المفهوم جوانبه العملية و الإدارية و الفنية و الاجتماعية كافة داخل هذه الدوائر و أن يكون مخططا ً له بشكل شمولي حتى يحقق أهدافه.

4) عمل استبانات إحصائية بصفة دورية و استخدام الأساليب الإحصائية لقياس جودة الخدمة و التأكد من أن هذه الأساليب الإحصائية تلعب دورا ً كبيرا ً في كشف الانحرافات والعيوب و كيفية معالجتها.

5) العمل على تخفيف الإجراءات الروتينية و تبسيطها و تقليل وقت تقديم الخدمة و إلغاء الخطوات التي لا لزوم لها لتقليل تكلفة العمليات و العمل على التصحيح الفوري للأخطاء.

6) عمل نظام حوافز مجدٍ للعاملين بدوائر القبول و التسجيل و مكافئة المتميز منهم معنوياً و مادياً سواءً بمنحهم شهادات شكر و تقدير أو ما هو مناسب.

7) عمل دورات تدريبية للعاملين و بيان كيفية تحسين الخدمة وتقديم أفضل وسيلة لتقديم الخدمة و تدريبهم على ما هو مستجد في عملهم و المتعلق بالتكنولوجيا الحديثة و معالجة نقاط الضعف و العمل على تفعيل دورهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم و إعطائهم الصلاحيات الكافية و كيفية التصرف وتدريبهم على أساليب تشخيص وتحليل المشكلات ووضع الحلول لها وفلسفة تطبيق معايير الجودة الشاملة وطريقة العمل.

8) دعم برامج التنمية المهنية للعاملين بالقبول والتسجيل بالوسائل كافة كحضور المؤتمرات والندوات والدورات المتخصصة للاطلاع على المستجدات في مجال عملهم و العمل على عقد مؤتمرات خاصة لدوائر القبول والتسجيل لمتابعة المستجدات في مجال القبول و التسجيل في ضوء المتغيرات والاستفادة من نتائج هذه المؤتمرات في إحداث التطوير المنشود.

المراجع

5- 4 المراجع العربية

1. أحمد، أحمد إبراهيم(2003)، **الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية.** دار الوفا لدنيا الطباعة والنشر ، الزقازيق، مصر.

2. -البكري, م سوينا حمد,(2002). **"إدارة الجودة الشاملة",** الدار الجامعية,عمان ،الأردن.

3. حمود ،خضير، (2000)**:" إدارة الجودة الشاملة"** ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ،عمان ،الإردن**.**

4. خليل أحمد و الزهيري، إبراهيم، (2001)**."إدارة الجودة الشاملة في التعليم** "، دار الفكر العربي ، القاهرة، مصر.

5. الخفاجي,عباس,(1995)**. "الجودة الشاملة "** جامعة الإسراء ،عمان،الإردن**.**

6. الدرادكة,مأمون و الشبلي , طارق,(2002). **"الجودة في المنظمات الحديثة"**,(دار صفاء للنشر والتوزيع ،عمان،الإردن).

7. ذياب،إسماعيل،(1997). **"إدارة الجودة الشاملة في تطوير التعليم الجامعي"** ، مؤتمر العلمي الثاني جامعة ، الزقازيق ، مصر.

8. زين الدين,فريد عبد الفتاح,(1999)."**المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية",**جامعة الزقازيق ،مصر.

9. السلمي ،على ،(1995)**." إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو"** ، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة ،**مصر** .

10. الشبراوي،عادل ،(1995). "**الدليل العملي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة،أيزو** 9000 "المقارنة المرجعية،- ط1 الشركة العربية للإعلام العلمي، القاهرة ،مصر.

11. الصدن,رعد حسن,(2001). **"نظم الإدارة البيئية والإيزو 14000**,ط1 (دار الرضا للنشر والتوزيع ،دمشق،سوريا).

12. الطائي ، يوسف والعبادي،محمد والعبادي ،هاشم (2007)**."إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي"**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ،عمان ،الإردن.

13. عبد المحسن، توفيق،(2003)**." قياس الجودة والقياس المقارن"،**
14. دار الفكر العربي ، ص52 ، الزقازيق ، مصر.

15. عقيلي,عمر وصفي,(2002)." **مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة** ":وجهة نظر, ط1, (دار وائل للنشر والتوزيع ،عمان ,الإردن)

16. عليمات, صالح ناصر,(2004)**."إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية (التطبيق ومقترحات التطوير)"** دار الشروق للنشر والتوزيع،عمان ،الإردن.

17. العلوي, حسين محمد,(1998)." **إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي** "(مركز النشر العلمي, جامعة الملك عبد العزيز ،جدة ،السعودية).

18. الفضل, عبد الحسين , والطائي, يوسف حجيم سلطان, (2004)**." إدارة الجودة الشاملة من المستهلك إلى المستهلك"** عمان:دار الشروق للنشر والتوزيع

19. القحطاني ، سالم ، (1993)**." إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعلم الحكومي " مجلة الإدارة العامة** 1، المجلد(32)، العدد(78) الرياض،السعودية.

20. -الموجي ،بهيرة،(1995)**." دوائر الجودة**"المنظمة العربية للتنمية الإدارية إدارة البحوث والدراسات ،مصر،القاهرة.

21. النعيمي، محمد،(2007**." إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي "**
22. بحث منشور **مجلة اتحاد الجامعات العربية** عدد 4،الجزائر

5-5 المراجع الأجنبية

1. Arova, S.C., (1996) .**'Applying ISO9000Quality management system**, **International trade center united** –Wto, Geneva.

2. Aclir, Cay**,**(1997)**." Total Quality Management in information Services**" London :Bowker Saur.

3. Arc are, Jerome S,(1995)." **Quality In Education"**
An Implementation Handbook Florida St.Lucie press,Inc.,

4. Bank, John**,**(2000)**. " The Essence of Total Quality Management"** : New Jersey Prentice-Hall, Inc., U.S.A.
5. Crosby, Philip B, (1984) .**Quality is Free** 3rd ed, New York M.C Graw Hill INC Company, ,U.S.A.
6. Curry, A.C & Herbert, D .(1998) **"Continuous Improvement in Public Services –away Forward**" managing service Quality ,8,pp.339-349.

7. Deming, W.E, (1986)**. "Out of Criss " ,**Mass: Cambridge University Press, Cambridge U.S.A.

8. Department of Defense , (1990).**"The Total Quality Management Guide**", Washington ,D.C, USA.

9. David, Hutchins,(1992) . **Achieve Total Quality England** Director Books.

10. Date ,B. G. Ed (1994)." **Management Quality**". London ,U.K Prentice – Hall.,.

11. John, Pick, & Richard, Barnes(1994)**."Total Quality Management in Action** " London Chapman & Hall .

12. Jablonski Joseph, R .Implementers, (1991). **"Total Quality Management on Overview without publisher**" , Santiago Pfeiffer, U.S.A.

13. J.M., Juran,. (1979)**. "Quality Control Handbook**" , McGraw – Hill Book company , New York .

14. Harris john ,Stephen,(1993), "**Total Quality Management** " Public administration Quality ,vol(16) ,NO.(4)..

15. Kaoru ,Ishikawa**,(** 1987). " **What's Total Quality Contro**l " The Japanese Way Prentice – Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.

16. Kaboolian ,Le & Brazaley , M. (1990)**." TQM in the Federal** sector:

17. K. Ishihara' **(**1992) **."The Quality Control Circles and Training Japan quality control circles "**Asian Productivity Organization .

18. **Krajewski , Lee J ,**and Larry P . Ritzman ,(2000) "**Operations management Strategy and analysis** " (Don Mills ,Ontario , Addison- Wesley publishing company). New York.

19. Logthethis, N, (1992) .**"Managing for Total Quality From Deming to Toguchi and SPC"**.Londn , Prentice Hall, London.

20. Madhar, Sinhu,(1993)**,** The **management of Quality Assurance**, New York, John ,Wiley & Sons.

21. Martinch, joseph, (1997). **Production and Operation Management an Applied Modern approach**, New York, John Wiley, E Sonsinc

22. MCAdam, R.& Saulters,R.(2000) "Quality Measurement Frameworks in the Public Sector "Total Quality Management,Vol.11,No.4/5&6,pp.S652-S656.

23. Massy, Willam,Honoring The Trust (2003). **"Quality and Cost Containment Higher Education**" New York: Anker Publishing,

24. Noori &Radford (1995)." **Production and operation Management Total Quality and responsiveness"** New York, McGraw-Hill,

25. Okland, John, (2001). **"Total Ouality Management"**New York: Butterworth Heinemanu,

26. Ross, J.E. (1995). **"Total Quality Managemen**t", Text cases and Reading Florida, st. Lucie press publishing,.

27. Tallon Robert**,** (1987**)." How long before Quality Improvement Pays off, Quality Progress**", February, Vol (XX)No(2).

28. Thomas, B,(1992**).''’Total Quality Training: The Quality Culture and Quality Trainer",London** MC Graw-Hill Book company ,.

29. Wakhlu ,Baharat,(1994)."**Total Quality**, **Excellence through Organization Wide Transformation"** New York, first Edition Wheeler Publishing. ,.

الملاحق

أسماء أعضاء هيئة التدريس المحكمين لتصميم الاستبانة

المحكمون

ملحق رقم (1)

الرقم	اللقب العلمي و الاسم	التخصص	مكان العمل/الجامعة
1	أ.د محمد عبد العال ألنعيمي	إحصاء	جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا
2	د.وفاء التميمي	تسويق	جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا
3	د.خالد بني حمدان	إدارة أعمال	جامعة العلوم التطبيقية
4	د.محفوظ جودة	إدارة أعمال	جامعة العلوم التطبيقية
5	د.محيي الدين قطب	إدارة أعمال	جامعة العلوم التطبيقية
6	د.شفيق كايد شاكر	إدارة أعمال	جامعة الإسراء
7	د.نظام سويدان	تسويق	جامعة البتراء
8	د.يوسف محمد عطاري	قانون	جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا
9	د.عباس سالم الرواشدة	إدارة أعمال	جامعة العلوم التطبيقية

ملحق رقم (2)

جامعة الشرق الأوسط
للدراسات العليا

بسم الله الرحمن الرحيم

تحية طيبة وبعد،،،،

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان (أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة في أداء دوائر القبول والتسجيل – دراسة ميدانية عن الجامعات الأردنية الخاصة) بهدف التعرف إلى تطبيق معايير الجودة الشاملة في أداء دوائر القبول والتسجيل.و هي جزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير.

تتناول هذه الاستبانة خمسة محاور تبحث في أمور يرى الباحث أنها بالغة الأهمية.

يرجى التكرم بقراءة عبارات الاستبانة بدقة والإجابة عنها بموضوعية لما لذلك من أثر في صحة النتائج.

علماً بأن إجابتكم ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستعامل بسرية تامة شاكراً ومقدراً حسن تعاونكم مع فائق التقدير والاحترام.

ملاحظة

ضع/ ضعي إشارة (x) في المكان المناسب

1- الجامعة

العلوم التطبيقية ( )	فيلادلفيا( )	الإسراء( )
البتراء ( )	الزرقاء( )	الزيتونة( )
عمان الأهلية ( )		

2- الجنس (ذكر) (أنثي)

3- المهنة (طالب)

4- المستوى (مستوى سنة)( )

5- حجم الجامعة (_ طالب)

أولاً: تقييم أداء دائرة القبول والتسجيل من قبل الطالب

(يرجى الإجابة بخيار واحد فقط وفي حالة عدم الإجابة ستعدّ الإجابة (محايد)

تسلسل	العبارة / درجة الموافقة	موافق بشدة (5) درجات	موافق (4) درجات	محايد (3) درجات	غير موافق (2) درجة	غير موافق بشدة درجة واحدة
		بدائل الإجابة				
1	يتم تقديم الخدمة في فترة قصيرة.					
2	تقديم الخدمة يتم بعدالة بين الطلبة					
3	يوجد أماكن مريحة للانتظار					
4	مبنى دائرة القبول والتسجيل ملائم للقيام بخدمة الطلبة في جميع الأوقات					
5	تتوفر لوحات وأدلة إرشادية واضحة تسهل فهم الإجراءات المطلوبة.					
6	يوجد الموظفون في أماكن عملهم لتقديم الخدمة.					
7	النماذج اللازمة لإنجاز المعاملة متوفرة بشكل كافٍ.					
8	توزيع المحاضرات في الجدول الدراسي يمتاز بالموضوعية.					
9	يستقبلك الموظف بلطف وود ويحسن التعامل معك					
10	يوجد عادة الموظف المسئول والإجابة عن استفساراتك					
11	يتم استخدام التكنولوجيا المتقدمة في إنجاز المعاملات.					
12	تتوفر الخدمات المساندة المناسبة (التصوير)					
13	تتوفر الدقة في إنجاز الخدمة.					
14	إجراءات القبول والتسجيل غير معقدة					

<u>أي اقتراحات تراها مناسبة</u>

<u>ملحق رقم (3)</u>

جامعة الشرق الأوسط

للدراسات العليا

بسم الله الرحمن الرحيم

تحية طيبة وبعد،،،،

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان (أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة في أداء دوائر القبول والتسجيل – دراسة ميدانية عن الجامعات الأردنية الخاصة) بهدف التعرف إلى تطبيق معايير الجودة الشاملة في أداء دوائر القبول والتسجيل.و هي جزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير.
تتناول هذه الاستبانة خمسة محاور تبحث في أمور يرى الباحث أنها بالغة الأهمية.
يرجى التكرم بقراءة عبارات الاستبانة بدقة والإجابة عنها بموضوعية لما لذلك من أثر في صحة النتائج.
علماً بأن إجابتكم ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستعامل بسرية تامة شاكراً ومقدراً حسن تعاونكم مع فائق التقدير والاحترام.

ملاحظة

ضع/ ضعي إشارة (x) في المكان المناسب
1- الجامعة:

العلوم التطبيقية ( ) فيلادلفيا( ) الإسراء( )
البتراء ( ) الزرقاء( ) الزيتونة( )
عمان الأهلية ( )
2- الجنس (ذكر) (أنثى)
3 - المهنة :- (مدير)،(نائب مدير)،(رئيس قسم)،(مسجل)،(غير ذلك)
4- سنوات الخبرة:- ( )،( )، ( )، ( )، ( )، ( )
5- حجم الجامعة:- عدد الطلبة ( )
6- سنة التأسيس:-

استبانه معايير الجودة الشاملة

البعد الأول : تحسين جودة الخدمات في دائرة القبول والتسجيل وتطويرها.
يرجى الإجابة بخيار واحد فقط وفي حالة عدم الإجابة ستعدّ الإجابة (محايد)

تسلسل	درجة الموافقة / العبارة	موافق بشدة (5) درجات	موافق (4) درجات	محايد (3) درجات	غير موافق (2) درجة	غير موافق بشدة درجة واحدة
		بدائل الإجابة				
1	تشارك إدارة الجامعة بشكل مستمر في جهود تحسين الجودة بدائرة القبول والتسجيل					
2	تشجع دائرة القبول والتسجيل العاملين بمنحهم الصلاحيات كل حسب خبرته .					
3	تطبيق مبدأ التحسين المستمر في الدائرة					
4	تقوم دائرة القبول والتسجيل بإجراءات فورية لتصحيح الأخطاء.					
5	يوجد في الجامعة ككل خطة إستراتيجية لتوكيد الجودة:					
6	توفر دائرة القبول والتسجيل الحوافز اللازمة لعملية التحسين المستمر.					
7	تستخدم أدوات الجودة وأساليبها لحل المشكلات					
8	تعتمد الدائرة إجراءات لتنشيط العمل و تقليل عدد الخطوات المتبعة لتقديم الخدمة .					
9	تعتمد دائرة القبول والتسجيل برنامج لتقليل إجراءات السحب والإضافة بعد إتمام عملية التسجيل					
10	تأخذ دائرة القبول والتسجيل شكاوي الطلبة بعناية لتحسين جودة الخدمات .					
11	تقوم دائرة القبول والتسجيل بإجراءات وقائية بعدم الوقوع في الخطأ.					
12	تعمل إدارة الجامعة للحصول على أحدث البرامج التكنولوجية الخاصة بنظام القبول والتسجيل					

أي اقتراحات تراها مناسبة

____
____
____
____

البعد الثاني: مقاييس العمليات
(يرجى الإجابة بخيار واحد فقط وفي حالة عدم الإجابة ستعدّ الإجابة (محايد)

تسلسل	درجة الموافقة / العبارة	بدائل الإجابة: موافق بشدة (5) درجات	موافق (4) درجات	محايد (3) درجات	غير موافق (2) درجة	غير موافق بشدة درجة واحدة
1	تقوم دائرة القبول والتسجيل باتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة في حالة وجود انحراف عما هو مخطط .					
2	تستفيد دائرة القبول والتسجيل من التغذية العكسية التي توفرها أنظمة معايير الجودة الشاملة لمعرفة مدى الاستجابة لمتغيرات البيئة الداخلية والخارجية.					
3	تهتم دائرة القبول والتسجيل بمطابقة ما يجري فعلاً في تقديم الخدمات مع ما هو مخطط له مسبقاً					
4	تهتم دائرة القبول والتسجيل بقياس رضا الطلبة عن الخدمات الإدارية وغير الإدارية التي تقدمها لهم.					
5	تحافظ دائرة القبول والتسجيل على إعلام الطلبة بالجديد لديها و باستمرار.					

أي اقتراحات تراها مناسبة

البعد الثالث: مقاييس المخرجات
(يرجى الإجابة بخيار واحد فقط وفي حالة عدم الإجابة ستعدّ الإجابة (محايد)

		بـــدائـــل الإجـــابـــة				
تسلسل	درجة الموافقة / العبارة	موافق بشدة (5) درجات	موافق (4) درجات	محايد (3) درجات	غير موافق (2) درجة	غير موافق بشدة درجة واحدة
1	تستجيب دائرة القبول والتسجيل لمقترحات الطلبة في تطوير خدمتها .					
2	مستوى تكلفة الخدمة المقدمة للطلبة منخفضة قياساً بالجامعات الأخرى					
3	تخضع جميع البيانات التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل إلى التحسين المستمر					
4	تلتزم بتوفير المعلومات والبيانات لمن يطلبها بشفافية					
5	حل مشكلات التسجيل والسحب والإضافة يتم بيسر					
6	إبلاغ الطلبة الموثق بوضعهم الأكاديمي في الوقت المناسب					
7	تتم عملية إبلاغ النتائج للطلبة في وقت مناسب					
8	تحرص على التقويم الشامل لجميع المخرجات المادية والبشرية والأكاديمية					
9	يتم تشكيل لجان خاصة لمراجعة الشكاوى في الدائرة					

أي اقتراحات تراها مناسبة

البعد الرابع: مقاييس جودة الإدارة
يرجى الإجابة بخيار واحد فقط وفي حالة عدم الإجابة ستعدّ الإجابة (محايد)

تسلسل	العبارة / درجة الموافقة	بـدائـل الإجـابـة: موافق بشدة (5) درجات	موافق (4) درجات	محايد (3) درجات	غير موافق (2) درجة	غير موافق بشدة درجة واحدة
1	تولى الجامعة تنويع خبرات العاملين بدائرة القبول والتسجيل أهمية خاصة					
2	تولى الإدارة أهمية خاصة لخدمة المجتمع المحلي المحيط بها من خلال دائرة القبول والتسجيل					
3	تعمل الإدارة تقويماً مستمراً لخدمات دائرة القبول والتسجيل قياساً بالدوائر الأخرى					
4	تعتمد الدائرة على المقاييس اللازمة الذي يحتاج إليها الموظف لإنجاز كل مهمة لقياس الجودة ومراقبتها.					
5	تعمل على تطوير خبرات العاملين بالتدريب والتعليم المستمر					
6	تستقطب الدائرة الإداريين المتميزين					
7	يتم استخدام معايير الأداء لتقويم سير العمل وأداء العاملين في ضوئها					
8	توفير الأجواء المناسبة المؤدية إلى رفع الروح المعنوية لمن يعمل في دائرة القبول والتسجيل.					
9	يتم متابعة برامج الصيانة الوقائية لكافة الأجهزة والمعدات داخل العمل.					
10	يتم تقييم كافة الموظفين بصفة دورية					
11	تتبنى الإدارة عملية وضع إستراتيجية طويلة الأمد متعلقة بجودة تقديم الخدمة					

أي اقتراحات تراها مناسبة

____

____

____